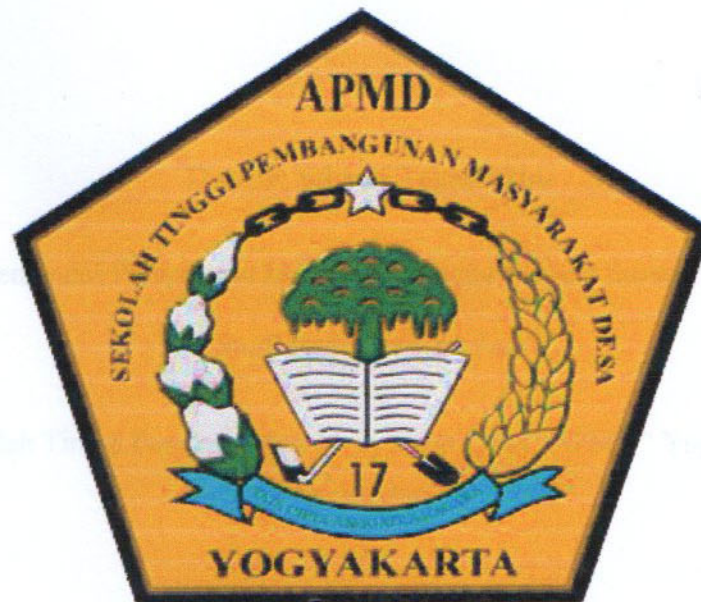


**SKRIPSI**  
**AGENDA SETTING DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS**  
**E-GOVERNMENT DI DESA BULUMULYO KECAMATAN BATANGAN**  
**KABUPATEN PATI**



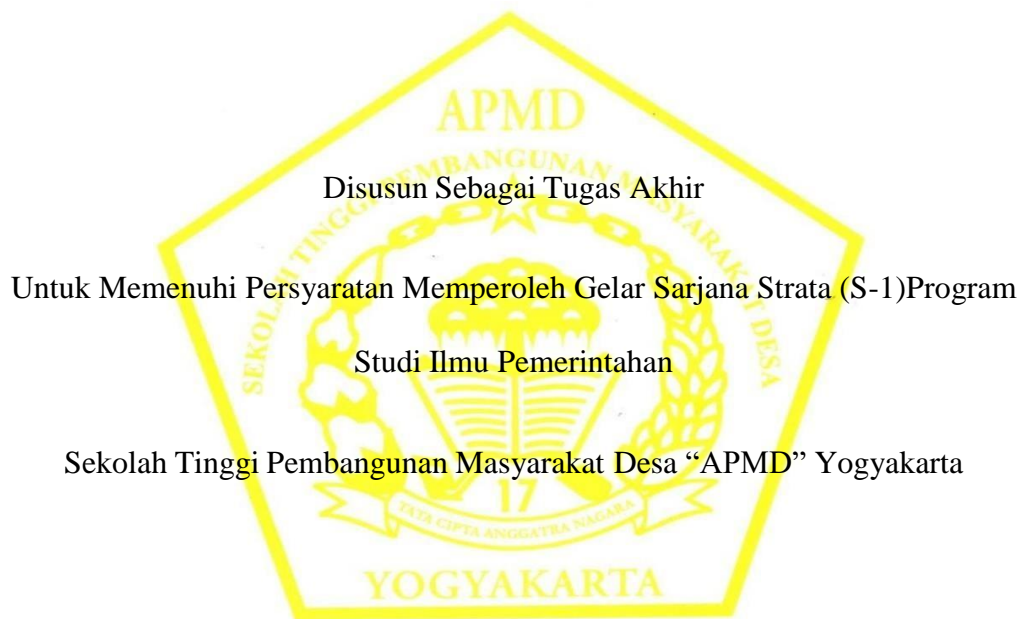
**Disusun Oleh:**  
**Ronggo Punto Aji**  
**18520005**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA I**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**  
**YOGYAKARTA**

**2023**



**SKRIPSI**  
**AGENDA SETTING DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS**  
**E-GOVERNMENT DI DESA BULUMULYO KECAMATAN BATANGAN**  
**KABUPATEN PATI**



**Disusun Oleh :**  
**Ronggo Punto Aji**  
**18520005**

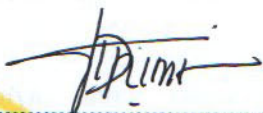


**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA I**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**  
**YOGYAKARTA**  
**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 7 Februari 2023  
Waktu : 10.00  
Tempat : Ruang Sidang Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

### TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. <u>Dra. Tri Daya Rini, M.Si.</u> Ketua Penguji/Pembimbing	
2. <u>Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si.</u> Penguji I	
3. <u>Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.</u> Penguji II	

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



  
Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ronggo Punto Aji

NIM : 18520005

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Agenda Setting Dalam Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan ” adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademisi yang berlaku

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

Yogyakarta, 7 Februari 2023

Penulis



**Ronggo Punto Aji**

**18520005**

## **MOTTO**

**“Kebingungan adalah awal pengetahuan”**

**(Khalil Gibran)**

**“Pendidikan adalah senjata paling mematikan di dunia, karena dengan pendidikan, anda dapat mengubah dunia”**

**(Nelson Mandela)**

**"Tidakkah yang paling berat itu adalah ini: merendahkan diri untuk membunuh keangkuhan? Mempertontonkan kebodohan untuk mencemooh kebijaksanaan kita sendiri."**

**(Friedrich Nietzsche)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin.* Segala puji bagi Allah SWT, Shawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan Syafa'atnya. Rasa Syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, berkat rahmat dan karunianya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini. Saya Persembahkan Skripsi ini kepada :

1. Keluarga saya Khususnya Bapak dan Ibuk dan Kakak saya yang selalu memberikan dukungan doa, moril serta moral untuk saya dalam segala proses kehidupan yang saya lalui, termasuk dalam proses pendidikan saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir.
2. Untuk sahabat saya Smagistra, Savila, Rega dan Dharma, Daufa terima kasih banyak telah memotivasi, membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk teman saya Ronan, Rama, Sovieana, Hamid dan semua teman-temandi STPMD“APMD” Angkatan 18, terima kasih telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih juga kepada para dosen STPMD “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan Ilmu dan Pendidikan Akademik selama kami menempuh studi di kampus tercinta STPMD “APMD” Yogyakarta dengan penuh kesabaran dan ketekunan.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah subhanu wa ta'ala yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Agenda Setting Dalam Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah."

Pembuatan Skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti. Oleh karena itu melalui kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada semua pihak yang terkait, teruntuk kepada :

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si. selaku Ketua STPMD "APMD" Yogyakarta yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Guno Tri Tjahjoko, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD" Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Tri Daya Rini, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan support, sumbangan pikiran, pengetahuan dan gagasan serta nasehat-nasehat yang sangat mendukung dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” mengajar dan memberikan ilmu kepada kami dengan sepenuh hati dalam masa kuliah.
5. Pemerintah Desa Bulumulyo yang dengan baik hati memberikan izin, bantuan dan dukungan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Kecamatan Batangan.
6. Masyarakat Bulumulyo yang telah memberikan ruang, tempat, waktu bagi penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu saya dalam pengumpulan data.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis disebutkan satu persatu.



## INTISARI

Agenda setting dalam pelayanan publik berbasis E-Government merupakan untuk mengetahui dan menganalisis proses agenda setting dalam proses perumusan mulai dari isu masalah muncul dan dirasakan oleh khususnya kebutuhan masyarakat sebagai penggunaan pelayanan publik berbasis *E-Government*, hingga kemudian di inisiasi dan pada akhirnya ditetapkan menjadi agenda kebijakan yang disahkan oleh Pemerintah Desa. Adapun faktor-faktor yang menghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *E-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupten Pati.

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif-eksplanatif. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi . Metode analisis data dengan menggunakan metode reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati, Pelayanan publik berbasis *E-Government* pada Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan bisa di lihat dari tampilan website datanya yang tidak pernah diupdate, website tersebut belum sampai pada tingkat interaksi. Hal ini dapat diketahui dari belum tersedianya future-fiture layanan yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga tercipta feedback komunikasi dua arah antara masyarakat yang membutuhkan layanan dengan pemerintah desa. Selain itu, website juga tidak memiliki informasi secara lengkap dan akurat tentang pelayanan seperti jenis-jenis pelayanan, persyaratan pelayan, prosedur pelayanan, dan dan tidak adanya future layanan melalui interaksi dan transaksi guna memberi layanan dalam mengurus permohonan untuk mengurus administrasi keperluan masyarakat. Pelayanan publik berbasis *E-Government* pada Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati dalam aspek sumber daya manusia belum memiliki kemampuan sumber daya manusia yang berkompeten untuk menerapkan *E-Government* dan dari aspek sumber daya infrastuktur teknologi informasi sudah memadai untuk menerapkan *E-Government* atau pelayanan publik secara online yang dimana ketersediaan sumber daya infrastruktur teknologi merupakan sebagian dari kunci keberhasilan dalam menerapkan *E-Government*.

**(Kata kunci: Agenda Setting, Pelayanan Publik , E-Government)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
INTISARI .....	viii
DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I	
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Fokus Penelitian .....	13
D. Tujuan Penelitian .....	14
E. Manfaat Penelitian .....	14
1. Manfaat Akademik .....	14
2. Manfaat Praktisi .....	15
F. Literature Review .....	15
G. Kerangka Konseptual .....	22
1. Kebijakan Publik .....	22
2. Agenda Setting .....	24
3. Governing .....	32
4. Pelayanan Publik .....	35
5. Relasi Governing dengan Pelayanan Publik .....	39

6. Electronic Government .....	40
H. Metode Penelitian .....	52
1. Jenis Penelitian.....	52
2. Lokasi Penelitian .....	52
3. Subyek Penelitian.....	53
4. Teknik Pengumpulan Data.....	54
5. Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB II</b>	
PROFIL DESA BULUMULYO .....	59
A. Sejarah Desa.....	59
B. Kondisi Geografis .....	60
C. Kondisi Demografis .....	61
D. Sarana dan Prasarana.....	62
E. Kondisi Ekonomi.....	66
<b>BAB III</b>	
ANALISI DATA .....	74
A. Agenda Setting Dalam Pelayanan Publik Berbasis E-Governmnet.....	74
B. Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dan Faktor-Faktor Yang Mendorong Dan Menghambat Pengembangan E-Governmnet. ....	81
<b>BAB IV</b>	
KESIMPULAN DAN SARAN .....	101
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informan .....	54
Tabel 2. 1 Batasan Administrasi Desa Bulumulyo .....	61
Tabel 2. 2 Pembagian wilayah Dukuh, RW dan RT .....	61
Tabel 2. 3 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin.....	62
Tabel 2. 4 Prasarana Kesehatan Desa .....	62
Tabel 2. 5 Prasarana Air Bersih .....	63
Tabel 2. 6 Prasarana Pendidikan .....	63
Tabel 2. 7 Prasarana Keagamaan .....	64
Tabel 2. 8 Prasarana olahraga .....	64
Tabel 2. 9 Prasarana kantor desa.....	65
Tabel 2. 10 Prasarana transportasi .....	65
Tabel 2. 11 Susunan Pemerintahan Desa Bulumulyo Batangan Pati .....	72
Tabel 2. 12 Susunan Tim <i>E-Government</i> Pemerintahan Desa Bulumulyo.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Home Website Desa.....	68
Gambar 2. 2 Tampilan Produk Hukum di Website Desa.....	68
Gambar 2. 3 Tampilan Berita Desa di Website Desa.....	69
Gambar 2. 4 Tampilan Pengumuman di Website Desa .....	70
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bulumulyo.....	71
Gambar 3.1 RKPDes Bulumulyo.....	79
Gambar 3.2 Tampilan Pelayanan Website Desa Bulumulyo.....	83
Gambar 3.3 Tampilan Halaman Website Desa Bulumulyo.....	83
Gambar 3.4 Tampilan Produk Hukum di Website Desa Bulumulyo.....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintahan Desa setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 telah berdampak pada kesiapan perangkat desa untuk mengabdikan dan berkembang di tingkat desa, termasuk pembangunan materiil dan pengembangan masyarakat berbasis *E-Government* (teknologi informasi pemerintahan). Pemerintah desa sebagai garda terdepan pelayanan publik perlu menyiapkan kapasitas mesin desa dalam pelayanan pengembangan masyarakat dan perencanaan untuk mewujudkan desa mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi. Desa mandiri mencerminkan keinginan kuat masyarakat desa untuk maju, menghasilkan produk dengan ciri khas desa/lokal yang dibanggakan desa, dan desa memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhannya.

Kemandirian desa ditandai dengan kemajuan di bidang infrastruktur, kemasyarakatan, ekonomi dan budaya. Kemandirian desa dapat dicapai melalui kehendak semua pihak dan pemerintahan desa yang baik. Menurut United Nations Development Program (1997), pemerintahan yang baik secara umum diartikan sebagai konsensus antara pemerintah, warga negara dan sektor swasta untuk melaksanakan pemerintahan yang baik dan akuntabel, mengambil kehidupan seluruh masyarakat desa secara keseluruhan dan menyatukan kekuasaan. dari kearifan lokal.

Menurut Heeks, hampir semua lembaga pemerintahan di dunia ini mengalami ketidak efisienan, terutama di negara yang sedang berkembang. Sesuai

dengan solusi *E-Government* yang dikemukakan oleh Backus terdapat tiga tahap solusi egovernment, yaitu tahap informasi, tahap interaksi dan tahap transformasi. (Palvia dan Sharma 2007:12)

Penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan ditetapkan dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Teknologi Informasi) yang menyatakan bahwa pejabat pemerintah wajib menggunakan teknologi telematika, mendukung tata pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi dan penerapan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *E-Government*. (Fitri et al., 2017)

Penggunaan teknologi informasi bertujuan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, dengan meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan industri dan perdagangan, memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Keuntungan lain dari penggunaan teknologi informasi untuk instansi pemerintah termasuk mengurangi tindakan penyelewengan, meningkatkan keterbukaan, meningkatkan kecepatan, meningkatkan pendapatan dan atau mengurangi pembiayaan. (Ibrahim & Maita, 2017) Kondisi layanan publik terlihat lebih baik. Belakangan ini, birokrasi publik secara aktif mengembangkan urusan *E-Government*. Kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah provinsi, kota dan kabupaten serta birokrasi publik lainnya menerapkan adanya tren *E-Government* dalam sistem pemerintahan yang layak untuk diperhatikan dan dipelajari. (Nugraha, 2018)



Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tentang Desa dalam Pasal 19 telah memberikan kewenangan besar pada desa dalam bentuk wewenang berdasar asal-usul dan wewenang lokal berskala desa. Untuk melaksanakan kewenangannya, pemerintah desa wajib memiliki Sistem Informasi Desa yang menjamin rencana dan pelaksanaan pembangunan desa dapat dipantau oleh 147 masyarakat desa (Pasal 82-86). Dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik, sistem informasi desa menjadi suatu pendukung yang sangat besar dalam mengelola basis data serta mendukung tata kelola desa secara akuntabel dan transparan.

Pada tahap transformasi, seluruh layanan pemerintah akan diwujudkan melalui teknologi informasi yang terintegrasi, sehingga memungkinkan masyarakat dapat menggunakannya untuk berbagai layanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Desa Bulumulyo telah mencapai sebagian kecil fase informasi dan fase interaktif dalam pemanfaatan teknologi informasi baru untuk menyebarkan informasi tentang informasi pelayanan dan kegiatan pembangunan yang dilakukan, serta menerima pendapat masyarakat melalui website yang dibuat oleh pemerintah desa

Pengelolaan informasi sangat diperlukan dalam pengelolaan pemerintahan desa. Terutama di bidang pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah desa dalam hal kemudahan informasi dan komunikasi. Namun lain halnya jika ditemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti keterbukaan informasi yang kurang memadai, waktu pelayanan publik yang lama, prosedur yang berbelit-belit, dan ketidaknyamanan pelayanan yang berujung pada penurunan kepuasan masyarakat. Beberapa faktor

yang mempengaruhinya, seperti pemerintah desa masih menggunakan sistem manual yang menghambat proses kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan tepat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang tidak memenuhi harapan sosial akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat dan menghambat masuknya investasi dan pembangunan ekonomi pedesaan. Pemerintah desa memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, yang sebenarnya mencerminkan peran pemerintah desa sebagai badan utama kepentingan desa. Oleh karena itu, peran pemerintah desa dalam pelayanan publik sangat strategis, karena akan menentukan sejauh mana pemerintah desa dapat menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan dibentuknya..

Keberhasilan mengatur dan mengurus sektor pelayanan publik berbasis *E-Government* ditentukan oleh perbuatan memerintah mencakup fungsi, tindakan, proses dan cara Pemerintah Desa menyelenggarakan pelayanan publik berbasis *E-Government*. Fungsi utama Ilmu Pemerintahan adalah 5G, yaitu Government, Governing, Governability, Governance, dan Governmentality. Secara khusus dalam Perbuatan Pemerintah merupakan bentuk Governing (G2), yaitu fungsi memerintah yang dijalankan pemerintah yang paling utama adalah melindungi untuk hukum dan ketertiban serta mendistribusikan untuk kesejahteraan.

*E-Government* dalam pelayanan publik merupakan suatu tuntutan serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap kalangan pemerintah, dimana hal ini telah diatur sesuai dengan Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* , dan berkaitan

dengan Pelayanan Publik yang berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2009. Dimana setiap peraturan ini merujuk kepada perbaikan dalam kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi, efisiensi serta menciptakan Good Governance.

Produk *E-Government* yang dikembangkan oleh pemerintah daerah beragam. Keragaman ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa indikator seperti: platform, target pengguna, tujuan pembuatan, dan indikator lainnya. Website merupakan salah satu produk *E-Government* sebagai media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik dan umpan balik dari masyarakat. Sehingga tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif.

Kabupaten Pati merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang telah menerapkan electronic government di dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Pembangunan *E-Government* di Kabupaten Pati sendiri tergolong masih baru. Pembangunan *E-Government* dimulai pada tahun 2009 dan mulai efektif sejak tahun 2010 di bawah pengelolaan Bidang Kominfo, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kabupaten Pati sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pembangunan dan pengembangan electronic government di Kabupaten Pati. Di Tahun Anggaran 2010 inilah pembangunan electronic government mulai berjalan efektif sebagai pelaksanaan dari Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Peran Pemerintah Kabupaten Pati sebagai Badan Publik yang menyediakan, memberikan,

dan menerbitkan informasi publik diharapkan dapat berjalan maksimal dengan dibangunnya website resmi pemerintah, [www.patikab.go.id](http://www.patikab.go.id).

Kabupaten Pati membuat terobosan baru dalam bentuk inovasi untuk mempersingkat waktu perizinan Izin Masuk Kota (IMK) melalui Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati No. 503/024/2019 tentang Penetapan Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) yang ditetapkan pada tanggal 20 Mei 2019. SIP MAS HAR merupakan sebuah terobosan dari DPMPTSP Kabupaten Pati untuk mengurus surat Izin Masuk Kota dengan menerapkan tandatangan elektronik dalam menerbitkan Surat Keterangan Izin Masuk Kota dimana pelayanannya dapat selesai dalam waktu sepuluh menit selama persyaratan dinyatakan lengkap dan tanpa biaya. Inovasi ini diciptakan dengan tujuan memperbaiki pelayanan yaitu mempercepat proses perizinan sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk mengurus perizinan Izin Masuk Kota. Hal ini dapat dibuktikan bahwa berdasarkan Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati pada tanggal 2 Desember 2019 hasil Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP dalam melakukan pelayanan perizinan termasuk pada kategori baik yaitu 84,14 persen.

Inovasi SIP MAS HAR merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu SIMYANDU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu), dimana didalamnya ditambahkan fitur tentang tanda tangan elektronik di Izin Masuk Kota dengan maksud bahwa adanya inovasi SIP MAS HAR diciptakan untuk mempersingkat waktu dalam proses pelayanan Izin Masuk Kota dengan sistem tanda tangan elektronik. Untuk melakukan pendaftaran IMK dapat dilakukan secara

offline yaitu datang langsung ke kantor dengan membawa persyaratan lengkap dan secara online melalui website <https://simyandu.patikab.go.id/portal/> dan dan dalam website tersebut pada tahun 2021 telah dikunjungi sebanyak 367.971 kali, sehingga dari pihak masyarakat telah mengetahui tentang adanya aplikasi tersebut.

Inovasi SIP MAS HAR dari sisi positif kinerjanya memang memberikan manfaat kepada petugas pelayanan dimana pekerjaannya dapat terselesaikan dengan cepat, dari masyarakat merasa puas karena proses perizinan hanya 10 menit sudah jadi. Melalui website, Pemerintah Desa Bulumulyo dapat memberikan sejumlah informasi yang ditujukan kepada masyarakat, bisnis, atau kepada sesama pemerintahan. Website adalah muara dari seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *E-Government*.

Sejalan dengan konsep *E-Government* yang hingga saat ini pemerintah pusat dan daerah masih jalankan. *E-Government* sendiri tidak lepas dengan pengguna media digital atau pengakses internet khususnya pengguna yang ada di Indonesia. Hasil riset We Are Social, perusahaan media sosial asal Inggris mengungkapkan bahwa pengguna media sosial di Indonesia pada Januari 2019 – Januari 2020 sebanyak 160 Juta (59%) pengguna media sosial dari 272,1 juta penduduk di Indonesia. (Lembaga Riset We Are Social 2021).

Masyarakat pada umumnya dan khususnya masyarakat Desa Bulumulyo pada dasarnya memanfaatkan media digital sebagai sarana hiburan, edukasi, bisnis, informasi dan pelayanan publik lainnya. Sehingga dapat menjadi salah satu cara atau metode untuk menunjukkan keterlibatan masyarakat demi kepentingan

bersama di dalam ruang publik. Namun disuatu sisi, terkadang banyak sekali pemanfaatan media digital sebagai sarana untuk mengkritisi kebijakan publik melalui status yang dikirim di media sosial.

Saat ini, Pemerintah Desa Bulumulyo juga telah menerapkan pelayanan berbasis *E-Government*, salah satunya adalah dengan membangun situs <http://bulumulyo-batangan.desa.id/>. Dengan adanya situs ini, diharapkan agar lebih mudah membantu masyarakat dalam mencari informasi seputar Desa Bulumulyo serta pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun pelayanan kepada masyarakat guna mendukung pembangunan dan kemandirian desa.

Sekarang ini, kebutuhan akan informasi tidak bisa terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang dari tahun ke tahun terus meningkat, masyarakat seakan merasa haus akan informasi-informasi, sehingga pemerintah pun dituntut untuk bekerja keras dalam menanganinya. Seperti halnya di Desa Bulumulyo merupakan daerah berpenduduk padat yang masyarakatnya rata-rata berusia produktif. Tentunya pemerintah dituntut proaktif dalam menyediakan pelayanan serta informasi kepada masyarakat

Pemerintahan di Desa Bulumulyo sudah melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat seperti adanya rapat yang dilakukan secara rutin, dan memberikan pelayanan baik kepada masyarakat, akan tetapi pelayanan di Desa Bulumulyo masih sangat kurang yang mana masih terdapat aparatur desa kurang disiplin dalam berkerja, keterampilan perangkat desa dalam mengoperasikan komputer guna untuk teknologi informasi (*E-Government*) masih mengalami masalah, diantaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia,

keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan kemampuan literasi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi, serta hambatan regulasi dalam penyelenggaraan sistem informasi desa tersebut. Kesenjangan digital antara masyarakat perkotaan dan perdesaan merupakan salah satu masalah yang dihadapi negara berkembang. Kesenjangan tersebut dapat diakibatkan oleh berbagai faktor di antaranya kesenjangan infrastruktur antara kota dan desa, maupun tingkat kebutuhan masyarakat akan fasilitas dan perangkat TIK seperti telepon seluler, komputer, maupun internet, serta ketersediaan SDM TIK, yang berpengaruh terhadap pemanfaatan TIK di tingkat desa.

Pelayanan publik berbasis *E-Government* di Desa Bulumulyo yang menjadi penghambat saat ini adalah data-data yang di sajikan di website terutama informasi tentang desa dan informasi untuk mengurus administrasi keperluan masyarakat seperti KTP, KK (Kartu Keluarga) AKTE dan lain-lain, seperti informasi dana desa dan kegiatan desa, yang di kelola perangkat Desa Bulumulyo menampilkan data-data yang kurang up to date. mendapatkan respon kurang baik dari masyarakat karena website yang ada juga belum di kelola dengan baik.

Kebijakan tersebut tertuang dalam kebijakan RPKDes Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*. Kebijakan ini dibentuk dari dikeluarkannya kebijakan oleh Pemerintah Desa yang dimana Pemerintah mengatakan bahwa, masyarakat membutuhkan pelayanan publik berbasis *E-Government* guna mendapatkan informasi dengan cepat dan tuntutan era –digital dengan cara mengakses website Desa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bulumulyo yang memang sangat perlu mendapatkan perhatian, yang



dimuat dalam kebijakan RPKDes Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*.

Kebijakan publik adalah keputusan yang bertujuan dapat memecahkan masalah yang muncul dalam situasi tertentu Kebijakan tertentu sudah diterapkan oleh lembaga pemerintah, di tikungan Pandangan yang berbeda adalah bahwa studi kebijakan publik adalah studi tentang berbagai pertimbangan pemerintah dalam mengatasi masalah yang menjadi perhatian publik atau banyak orang. Pemerintah akan menangani beberapa masalah yang sebagian disebabkan oleh kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah publik

Tahap Perumusan Kebijakan Publik, mengelilingi realitas politik seluruh proses perumusan kebijakan publik tidak boleh dilepaskan dari fokus atau inti penelitian. Karena jika dikeluarkan secara eksplisit, maka kebijakan publik yang dibuat akan miskin aspek. Jika suatu produk kebijakan tidak berjalan dengan baik di lapangan, maka akan banyak permasalahan atau permasalahan pada tahapan atau tahap implementasi berikutnya. Dan tidak boleh dilupakan bahwa implementasinya di bidang kebijakan publik tidak pernah lepas dari unsur politiknya. Karena seringkali ada anggapan para pembuat kebijakan bahwa rumusan kebijakan yang baik adalah gambaran konseptual, sarat dengan informasi yang ideal dan normatif, namun hal ini tidak membumi. Padahal pembuatan kebijakan publik yang benar dan baik harus membaca realitas atau gambaran kematangan dari realitas tersebut dan alternatif cara-cara yang layak untuk menghadapi realitas tersebut, namun deskripsi

kebijakan sama persis dengan realitas atau permasalahan kebijakan yang ada. di lapangan.

Proses formulasi kebijakan publik yakni sebagai berikut: (1) problem identification, (2) agenda setting, (3) policy problem formulation, (4) policy design (Dunn, 1998). Agenda Setting hal ini yang menjadi fokus dari penelitian tersebut. Sistem pembuatan sebuah kebijakan publik politik mana pun pada dasarnya berawal dari munculnya tingkat kesadaran atas suatu masalah tertentu. Selain itu juga, untuk mengetahui tingkat relatif demokratis atau tidaknya suatu sistem politik, diantaranya dapat diukur dari cara bagaimana mekanisme mengalirnya isu menjadi agenda kebijakan pemerintah, dan akhirnya menjadi kebijakan publik. Kenyataannya bahwa setiap isu yang berkembang ditengah-tengah masyarakat tidak semuanya akan menjadi kebijakan publik.

Tahap penyusunan agenda sendiri menarik karena merupakan tahap yang cukup krusial di mana adakalanya sebuah isu hangat yang dianggap penting segera mendapat perhatian. Isu seperti ini kemudian menjadi agenda kebijakan yang akan dibicarakan oleh para aktor kebijakan formal. Namun ada saatnya pula di mana sebuah isu hangat kemudian mendingin dan pada akhirnya dilupakan. Agar masalah dapat dipecahkan dengan suatu kebijakan publik, masalah publik tadi menuntut adanya perumusan masalah dengan baik dan benar. Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Ackoff (Widodo2013:51) bahwa untuk mendapatkan keberhasilan dalam menyelesaikan suatu masalah maka seharusnya hendak ditemukan pemecahan atau langkah yang benar dan tepat atas masalah yang benar.

Kegagalan sering terjadi karena kita memecahkan masalah yang salah dari pada mendapatkan pemecahan yang salah terhadap masalah yang benar.

Proses pembuatan kebijakan publik memang membutuhkan perhatian yang cermat mempertimbangkan dengan cermat kepentingan para aktor yang terlibat langsung sebagai pemangku kepentingan dan arah pengembangan kebijakan. Bagaimana keputusan kebijakan dibuat, yang dalam hal ini akan melibatkan tindakan aktor atau lembaga resmi untuk menyetujui, menolak atau mengubah alternatif atau pendekatan kebijakan yang dipilih

Proses pengambilan kebijakan sangat rentan terhadap kepentingan politik yang hanya melanggengkan kepentingan sebagian saja sehingga kebijakan atau keputusan yang dibuat tidak pernah ada atau berdampak pada seluruh masyarakat sehingga pada akhirnya masyarakat tidak pernah merasakan dampak Keputusan atau kebijakan yang didikte oleh pemerintah, di hal ini, merusak tatanan demokrasi yang pada hakekatnya mengutamakan kepentingan bersama.

Agenda setting dalam proses formulasi kebijakan RPKDes Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* menjadi tahap yang sangat penting dalam kebijakan publik. Di dalam masalah kebijakan dan agenda setting ini nantinya akan dapat diketahui seberapa pentingnya kebijakan RPKDes Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* yang akan diterapkan di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati.

Berdasarkan indentifikasi permasalahan tersebut serta mengingat pentingnya agenda setting pelayanan publik berbasis *E-Government*, maka peneliti ingin bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses mulai dari masalah muncul

dan dirasakan oleh khususnya kebutuhan masyarakat sebagai peggungan pelayanan publik berbasis *E-Government*, hingga kemudian di inisiasi dan pada akhirnya ditetapkan menjadi agenda kebijakan yang disahkan oleh Pemerintah Desa. Sehingga mendorong peneliti untuk melakukan untuk mengetahui bagaimana agenda setting pelayanan publik berbasis *E-Government* di Desa Bulumulyo, di perlukan pengamatan serta pengkajian yang lebih lanjut. Atas dasar itulah penulis mengambil judul “ **Agenda Setting Dalam Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati**”

## **B. . Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian dapat rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana agenda setting dalam pelayanan publik berbasis *E-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati?
2. Bagaimana pelayanan publik berbasis *E-Government* dan faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *E-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati?

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus dalam pelaksanaan penelitian ini agar data dan informasi yang di ambil sesuai dengan yang menjadi kebutuhannya. Fokus Peneletian ini tentang Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* sebagai berikut:

1. Agenda setting dalam pelayanan publik berbasis *E-Government*.

2. Pelayanan publik berbasis *E-Government* dan faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *E-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan agenda setting dalam pelayanan publik berbasis *E-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati.
2. Pelayanan publik berbasis *E-Government* dan faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *E-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan hal yang diharapkan dari hasil penelitian yang di lakukan. Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Akademik**

Penelitian ini diharapkan memperkaya topik dan sumbangsih pemikiran ilmiah mengenai Agenda Setting Dalam Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*. Selain itu diharapkan juga bisa dijadikan bahan rujukan bagi peneliti berikutnya yang mengambil judul yang sama dan obyek yang berbeda.

## **2. Manfaat Praktisi**

Penelitian ini di harapkan menjadi bahan referensi bagi pemerintah dalam memecahkan masalah praktis dan dapat juga di jadikan bagi peneliti lainnya untuk meneliti hal yang serupa dengan penelitian ini.

## **F. Literature Review**

Penelitian sebelumnya yang pertama di tulis oleh maman (2016). “Agenda Setting Dalam Proses Pembentukan Kabupaten Bandung Barat” Metode yang di gunakan yaitu metode kualitatif sebagai salah satu prosedur dalam penelitian yaitu proses yang dilakukan dengan menghimpun data yang berasal dari berbagai sumber bisa dari narasumber, yaitu tokoh yang terlibat ataupun dari sumber lain seperti catatan yang menjelaskan objek yang kita teliti dan kemudian diolah serta disajikan dalam bentuk narasi. Ada beberapa teknik pengambilan data yang dapat dilakukan dalam melakukan penelitian kualitatif yaitu sebagai berikut: Studi Kepustakaan, Observasi dan Wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pembentukandan pemekaran pada Kabupaten Bandung Barat tak lepas dari proses politik yang terjadi dan juga isu-isu subjektif pemekaran itu sendiri. Dalam proses pembentukannya Kabupaten Bandung Barat.

Penelitian sebelumnya yang kedua di tulis oleh Rahayu Sulistiowati, Ita Prihantika, Dewie Brima Atika, Nabila Choirunisa (2020). “Dinamika Aktor Dalam Perumusan Kebijakan Desa Layak Anak” Vol 4, No 1, Hal. 26 – 35. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi literatur. Informan dipilih secara purposive, yaitu individu-individu dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan penelitian.

Setelah pengumpulan data, peneliti melakukan analisis data yang dilakukan secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles dan Hubberman), Hasil penelitian Aktor yang terlibat dalam proses perumusan agenda setting program DLA di Desa Panggungrejo terdiri dari official actors dan unofficial actors. Official actors yaitu Pemerintah Desa Panggungrejo dan Dinas PPPAP dan KB Kabupaten Pringsewu, kemudian unofficial actors yaitu L-PAMAS. Untuk mengukur pemahaman aktor dapat dilihat dari pengetahuan, keahlian, dan kekuasaan aktor tersebut. Pemerintah Desa Panggungrejo sebagai aktor utama memiliki peran sebagai pemegang legitimasi untuk melegalkan Peraturan Desa akan tetapi pengetahuan dan keahliannya lemah. Selanjutnya Dinas PPPAP dan KB Kabupaten Pringsewu memiliki pengetahuan dan keahliannya yang kurang memadai. Aktor yang terakhir yaitu L-PAMAS memiliki pengetahuan dan keahlian yang cukup tetapi tidak memiliki kekuasaan untuk memasukan isu kedalam agenda kebijakan.

Penelitian sebelumnya yang ketiga di tulis oleh Subhan, Annisa Rengganis, dan Serin Andrayani (2021) “Analisis Penerapan *E-Government* Sistem Kependudukan Informasi dan Layanan (SIPENDIL) Dalam Pelayanan Publik di Desa Sitiwiangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon” Vol 15, Hal. 85-90.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Aplikasi *E-Government* Sistem Kependudukan Layanan dan Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti



menggunakan triangulasi data dan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *E-Government* Sistem Kependudukan Layanan dan Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon sudah diterapkan dimensi Dukungan/Support, Nilai/Value dan Kemampuan/Capacity beserta indikatornya. Masyarakat Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang sebagai pengguna layanan publik aplikasi Sistem Kependudukan Layanan dan Informasi sudah merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh para petugas pelayan di Kantor Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon. Tetapi belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan kurang nya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

Penelitian sebelumnya yang keempat di tulis oleh Gusti Ayu Dwi Intan Mahayoni dan I Dewa Ayu Putri Wirantari (2021) “Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar” Vol 1, Hal. 13-19. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana penerapan *E-Government* melalui penyediaan dan pengoperasian website desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bona. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif-deskriptif yang menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan data-data relevan yang dikumpulkan melalui observasi dan studi pustaka. Analisis terhadap data penelitian menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tahap pengumpulan data awal, tahap reduksi data, tahap

penyajian data, kemudian diakhiri tahap penarikan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah penerapan *E-Government* dilakukan melalui penyediaan dan pengoperasian website desa sebagai sarana pelayanan publik yang mudah, praktis, dan efisien. Terdapat beberapa layanan terkait administrasi desa diantaranya pembuatan surat usaha, laporan pengaduan, pembuatan surat keperluan lain, dan layanan telepon penting. Layanan tersebut dapat diakses oleh masyarakat desa dengan mudah dan melalui mekanisme atau prosedur yang tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan publik yang didapatkan. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa terdapat korelasi yang baik antara *E-Government* dengan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya penerapan *E-Government* melalui pengoperasian website desa, kualitas pelayanan publik di Desa Bona dapat meningkat dengan baik dan berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat desa. Hal ini dikarenakan mekanisme atau prosedur pelayanan yang biasanya sulit dan memakan waktu lama dapat diatasi dengan penerapan *E-Government* yaitu website desa. Pelayanan publik melalui website desa dapat dinilai memiliki kualitas yang lebih baik karena proses pelayanannya cepat, persyaratan administrasinya cukup jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat, serta bersifat praktis karena dapat diakses dimana saja. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik serta dapat berjalan dengan efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat mencapai pemerintahan yang Good Governance.

Penelitian sebelumnya yang kelima selanjutnya di tulis oleh Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud (2018) “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo” Vol 6, Hal. 102-110.

Penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik didesa Potanga Kecamatan Boliyohuto. menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagaian dari penelitian pemerintahan, Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan.

Penelitian sebelumnya yang keenam selanjutnya ditulis oleh Fitri Wahyuni dan Anggraini (2015) “Evaluasi Implementasi *E-Government* di Provinsi Riau”. Berdasarkan penelitian ini, implementasi *E-Government* di Provinsi Riau dapat dikatakan cukup baik kualitasnya dan dapat dilihat memberikan dampak positif

terhadap penggunaan *E-Government*, namun diperlukan perbaikan untuk menjaga kelangsungan *E-Government*. Pelaksanaan pemerintah. Pada tingkat kelembagaan, ketersediaan sumber daya manusia serta volume dan tingkat kompetensi pendataan tenaga kerja yang lengkap masih belum mencukupi, dan disarankan untuk meningkatkan jumlah dan tingkat ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia. Perangkat. Infrastruktur itu sendiri juga memerlukan prosedur perawatan dan pemeliharaan khusus untuk meningkatkan fasilitas pendukung yang ada. Dari sisi aplikasi, masih perlu melatih aplikasi yang digunakan berdasarkan manual yang ada, agar penggunaan aplikasi lebih optimal dan digunakan sesuai fungsinya (Wahyuni & Anggraini, 2015).

Penelitian sebelumnya yang ketujuh selanjutnya di tulis oleh Haeruddin dan Muhammad Ikba (2019) “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang” Vol 5, No 1, Hal. 69-88. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di desa timoreng panua kecamatan pancarijang kabupaten sidenreng rappang, ditinjau dari delapan jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut: pengumpulan data reduksi data , displaydata, verifikasi dan penegasan kesimpulan Pelayanan yang di laksanakan di Desa Timoreng Panua masih dengan

sistem manual karna berbagai hal yang dihadapi termasuk data yang belum akurat sehingga aparat masih melakukan perbaikan data kependudukan seperti yang ditemukan dalam website masih banyaknya data tidak sesuai seperti data pekerjaan, alamat rumah yang masih belum sesuai dengan data kartu keluarga walaupun data keseluruhan masyarakat yang ada di Timoreng Panua sudah di input di dalam website desa sehingga sementara waktu pelayanan berbasis website belum sepenuhnya di laksanakan sampai di lakukan perbaikan data kependudukan.

Terdapat beberapa kesamaan antara penelitian-penelitian terdahulu tersebut di atas dengan penelitian-penelitian yang dikemukakan oleh peneliti tersebut, yaitu terdapat persamaan yang pertama tentang agenda setting tahapan proses penyusunan dan aktor dalam merumushkan kebijakan hingga sampai tahapan pengesahan kebijakan dan persamaan yang kedua penelitian sebelumnya terkait pelayan publik berbasis *E-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan institusi. Namun yang membedakan disini adalah fokus atau pertanyaan penelitian ini penelitian ini lebih fokus pada agenda setting pelayanan publik berbasis *E-Government* di Desa apakah Pemerintah Desa Bulumulyo dapat meningkatkan atau mengoptimalkan kualitas pelayanan Desa Bulumulyo, melalui RKPDes tentang pelayanan publik berbasis *E-Government* Kabupaten Pati, Kabupaten Batang. Artinya dari apakah beberapa jenis layanan di Desa Bulumulyo sudah berkembang dalam pelayanan elektronik (*E-Government*), maka kita akan lihat seberapa besar dan apakah peningkatan layanan kelembagaannya akan meningkat. Kepuasan Pelanggan (Publik). Oleh karena itu, penelitian yang dipaparkan oleh peneliti ini pada dasarnya lebih menitik beratkan pada proses agenda setting dalam pelayanan

publik berbasis *E-Government*, Selain perbedaan fokus penelitian, juga terdapat perbedaan, seperti metode penelitian yang digunakan, teori-teori yang membantu memperkuat penelitian, dan lokasi penelitian yang membuat perbedaan tersebut.

## **G. Kerangka Konseptual**

### **1. Kebijakan Publik**

James Anderson (dalam Solichin Abdul Wahab, 2015: 8) menyatakan bahwa kebijakan publik itu ialah suatu “purposive course of action or inaction undertaken by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern” (langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi).

Carl Friedrich (dalam Solichin Abdul Wahab, 2015: 9), menyatakan bahwa kebijakan itu ialah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Apa yang baru saja dikemukakan oleh Friedrich di atas akan semakin jelas jika kita pertegas lagi dengan pendapat Knoepfel dan kawan-kawan (2007) saat mereka mengartikan kebijakan sebagai “Serangkaian keputusan atau tindakan-tindakan sebagai akibat dari interaksi terstruktur dan berulang di antara berbagai

Dalam kepustakaan ilmu-ilmu kebijakan (*policy sciences*) yang adakalanya disebut sebagai studi-studi kebijakan (*policy studies*) yang hingga kini sudah mencapai ribuan jumlahnya, dapat kita temukan berbagai definisi mengenai

kebijakan publik. Namun dengan begitu banyaknya definisi itu, memang harus diakui pula bahwa semakin dirasa sulit untuk mendapatkan rumusan atau definisi yang benar-benar memuaskan, baik lantaran sifatnya yang terlalu luas, kabur, atau tidak terlalu spesifik dan operational.

Contoh-contoh definisi kebijakan publik yang kendati cukup akurat dalam menjelaskan hal-hal berkaitan langsung dengan kebijakan publik, tetapi cangkupannya terlalu luas, ialah definisi Eystone (dalam Solichin Abdul Wahab, 2015: 13), yang merumuskan dengan pendek bahwa kebijakan publik ialah “the relationship of governmental unit to its environment” (antara hubungan yang berlangsung di antara unit/ satuan pemerintah dengan lingkungannya).

Demikian pula definisi yang pernah dikemukakan oleh Wilson (dalam Solichin Abdul Wahab, 2015: 13) yang merumuskan kebijakan publik sebagai berikut: “Tindakan-tindakan, tujuan-tujuan, dan pernyataan-pernyataan pemerintah, mengenai masalah-masalah tertentu, langkah-langkah yang telah/ sedang diambil (gagal diambil) untuk diimplementasikan, dan penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh mereka mengenai apa yang telah terjadi (atau tidak terjadi).”

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang biasa diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu: 1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional; 2) kebijakan publik



merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.

## **2. Agenda Setting**

Agenda setting adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Karena dalam proses inilah ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik. Agenda setting adalah suatu tahap diputuskannya masalah yang menjadi perhatian pemerintah untuk dibuat menjadi suatu kebijakan (Ripley 1985). Agenda setting merupakan sebuah langkah awal dari keseluruhan tahapan kebijakan. Sehingga agenda setting menjadi tahap yang sangat penting dalam analisis kebijakan. Agenda setting adalah tahap penjabaran tahapan kebijakan lainnya. Di dalam masalah kebijakan dan agenda setting ini nantinya akan dapat diketahui kearah mana kebijakan yang dibuat oleh pemerintah apakah berpihak kepada rakyat atau sebaliknya. Menurut Tomas Dye, tahapan mendefinisikan masalah itu disebut agenda setting.

Kegiatan menjadikan masalah publik (public problems) menjadi masalah kebijakan (policy problems) sering disebut dengan penyusunan (agenda setting). Penyusunan agenda pemerintah (agenda setting) dimulai dari kegiatan fungsional, meliputi persepsi, definisi, agregasi, organisasi dan representasi; yang bermuara pada terusnya suatu masalah publik dan atau suatu isu publik menjadi suatu masalah yang oleh pemerintah (pembuat kebijakan) dianggap penting untuk dicari jalan keluarnya melalui kebijakan publik. Produk riil dari proses penyusunan agenda pemerintah adalah terakomodasinya kepentingan publik (masalah publik)

menjadi opini publik, kemudian menjadi tuntutan publik, untuk selanjutnya menjadi masalah prioritas yang akan dicarikan penyelesaiannya. Agenda pemerintah disusun atas problema-problema yang sangat membutuhkan keaktifan dan keseriusan pembuat keputusan untuk mempertimbangkannya.

Agenda pemerintah ini mempunyai sifat yang khas, lebih konkrit dan terbatas jumlahnya. Misalnya dibidang ekonomi: dasar-dasar pertimbangan dan cara-cara untuk memberantas tengkulak-ijon. Sebaliknya agenda sistemik lebih bersifat abstrak dan umum serta kurang menunjukkan alternatif cara-cara pemecahannya. Misalnya tentang “mengakhiri atau menghapuskan diskriminasi” atau tentang “meningkatkan partisipasi politik masyarakat” dan sebagainya.

Agenda pemerintah dapat berisi hal-hal (items) yang baru atau lama. Hal-hal lain (old items) yaitu hal-hal lama yang selalu muncul secara reguler pada agenda pemerintah, misalnya mengenai kenaikan gaji pegawai; kenaikan harga barang; penggalan sumber dana; stabilitas politik dan sebagainya. Hal-hal seperti ini sudah cukup dikenali oleh pembuat keputusan dan alternatif-alternatif yang bisa dipilih pun sudah banyak terpolakan. Sehingga pembuat keputusan lebih banyak memberikan perhatian pada hal-hal lama dimana hal-hal tersebut selalu terus menerus muncul dan mereka sudah banyak mengetahui seluk-beluknya, sedangkan hal-hal baru (new items) adalah hal-hal yang belum didefinisikan sebagai akibat munculnya situasi atau peristiwa-peristiwa yang khusus dan baru, misalnya mengenai polusi kimia; kewajiban belajar; penggunaan energi/tenaga matahari dan sebagainya. Dan hal-hal baru ini kalau telah dikonversikan berkali-kali akan berubah menjadi hal-hal lama atau telah menjadi rutin.

Sesuai dengan perumusan agenda pemerintah menurut Cobb dan Elder, dikatakan bahwa public-problems itu dapat masuk ke dalam governmental agenda kalau para pembuat kebijaksanaan menaruh atau memberikan perhatian yang serius dan aktif terhadap public-problems tersebut. Oleh karena public-problems itu begitu banyaknya, maka para pembuat keputusan akan memilih dan menentukan publik-problems mana yang menurut mereka perlu atau seharusnya memperoleh prioritas utama untuk diperhatikan secara serius dan aktif.

#### **1) Kriteria Isu dapat menjadi Agenda Kebijakan**

Dalam praktek politik sehari-hari, ternyata tidak semua isu yang pernah atau sedang berkembang ditengah-tengah masyarakat kemudian secara otomatis menjadi kebijakan publik. Dalam sejumlah literatur (Solichin Abdul Wahab, 2004:40) memang disebutkan bahwa secara teoritis, suatu isu akan cenderung memperoleh respon dari pembuat kebijakan, untuk dijadikan agenda kebijakan publik, kalau memenuhi beberapa kriteria tertentu. Diantara sejumlah kriteria itu yang penting ialah:

1. Isu tersebut telah mencapai suatu titik krisis tertentu, sehingga ia praktis tidak lagi bisa diabaikan begitu saja; atau ia telah dipersepsikan sebagai suatu ancaman serius yang jika tak segera diatasi justru akan menimbulkan luapan krisis baru yang jauh lebih hebat di masa datang.
2. Isu tersebut telah mencapai tingkat partikularitas tertentu yang dapat menimbulkan dampak (impact) yang bersifat dramatik.

3. Isu tersebut menyangkut emosi tertentu dilihat dari sudut kepentingan orang banyak, bahkan umat manusia pada umumnya, dan mendapat dukungan berupa liputan media massa yang luas.
4. Isu tersebut menjangkau dampak yang amat luas.
5. Isu tersebut mempermasalahkan kekuasaan dan keabsahan (legitimasi) dalam masyarakat.
6. Isu tersebut menyangkut suatu persoalan yang fashionable, dimana posisinya, dimana posisinya sulit untuk dijelaskan tapi mudah dirasakan kehadirannya.

Sebagaimana telah dikatakan tadi, bahwa tidak semua masalah-masalah atau isu-isu itu dapat menjadi policy agenda dan masuk ke dalam agenda-pemerintah. Beberapa masalah atau isyu dapat saja tidak menarik perhatian pembuat keputusan atau memaksa pembuat keputusan untuk tidak berbuat sesuatu terhadapnya.

Proses memasukkan problema-problema ke dalam agenda pemerintah bukanlah pekerjaan ringan, tetapi merupakan kegiatan yang rumit dan kompleks. Hal ini disebabkan karena tidak semua pembuat keputusan menaruh perhatian dan minat yang sama terhadap problema tersebut. Konflik kepentingan, pengaruh “super system”, keadaan infra dan supra struktur ikut berpengaruh pada dapat tidaknya suatu problema tampil ke dalam agenda pemerintah. Agenda pemerintah, menurut Jones, dapat dibedakan menjadi:

1. Problem definition agenda, yaitu hal-hal (problema-problema) yang memperoleh penelitian dan perumusan secara aktif dan serius dari pembuat keputusan.

2. Proposal agenda, yaitu hal-hal (problema) yang telah mencapai tingkat diusulkan – dimana telah terjadi perubahan fase merumuskan masalah kedalam fase pemecahan masalah.
3. Bargaining agenda, yaitu usulan-usulan kebijaksanaan tadi ditawarkan untuk memperoleh dukungan secara aktif dan serius.
4. Continuing agenda, yaitu hal-hal (problema) yang didiskusikan dan dinilai secara terus menerus.

Kendatipun menurut Cobb dan Elder menyatakan bahwa agenda kebijaksanaan itu dapat berisi hal-hal lama (old items) ataupun hal-hal baru (new items), tetapi bagi setiap pembuat kebijaksanaan dinegara yang menganut paham demokrasi dan berorientasi pada terbentuknya negara kesejahteraan (welfare state) yang pasti adalah mereka dituntut memiliki kepekaan terhadap segala macam problema yang dihadapi oleh masyarakatnya serta mempunyai kewajiban yang besar untuk menangani setiap permasalahan tersebut secara tuntas sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat.

## **2) Aktor Kebijakan**

Kajian terhadap aktor perumus kebijakan merupakan hal yang penting. Para aktor merupakan penentu isi kebijakan dan pemberi warna dinamika tahapan-tahapan proses kebijakan. Sesuai dengan pendapat Lester dan Stewart (2000). Para aktor perumus kebijakan terdiri dari, agensi Pemerintah yang terdiri dari birokrat karier. Kantor kepresidenan, seringkali presiden terlibat langsung dalam proses pengambilan kebijakan. Kongres (lembaga Legeslatif) badan ini dikenal merupakan

perumus kebijakan publik. Kelompok kepentingan, kelompok kepentingan biasanya hanya terlibat dalam kebijakan-kebijakan yang bersifat spesifik. Contoh: Aktor aktor perumus kebijakannya adalah pemerintah dan legeslatif yang saling bekerja sama. Pemerintah sebagai pembuat suatu kebijakan dan legeslatif sebagai badan pengontrol pemerintahan, agar dalam kenaikan harga tidak terlalu merugikan masyarakat nantinya.

Aktor kebijakan publik di Indonesia sebagai berikut :

1. Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR), perannya adalah menetapkan UUD, menetapkan TAP MPR, dan menetapkan Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN)
2. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), perannya adalah untuk membentuk Undang-undang bersama dengan Presiden.
3. Presiden, tugasnya untuk membentuk UU dengan persetujuan DPR, dan menetapkan Peraturan Presiden pengganti Perpu.
4. Pemerintah, seperti
  - a. Presiden sebagai kepala pemerintahan (pemerintah pusat).
  - b. Menteri, menetapkan Peraturan Menteri atau Keputusan menteri sebagai peraturan pelaksanaan.
  - c. Lembaga Pemerintah Non-Departemen, menetapkan peraturan-peraturan yang bersifat teknis, yaitu peraturan pelaksanaan dari perundang-undangan yang lebih tinggi derajatnya.
  - d. Direktorat Jendral, menetapkan/mengeluarkan peraturanperaturan pelaksanaan yang bersifat teknis dibidangnya masing-masing.

- e. Badan Negara (BUMN, Bank Sental, dll), mengeluarkan/menetapkan peraturan-peraturan pelaksanaan yang bersifat berisi perincian dari ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang mengatur di bidang tugas dan fungsinya masing-masing.
  - f. Pemerintah Daerah Provinsi, menetapkan Peraturan Daerah Provinsi dengan persetujuan DPRD Provinsi.
  - g. Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten. Menetapkan peraturan dengan persetujuan DPRD Provinsi/Kota Daerah Kabupaten/Kota.
5. Kepala Desa, menetapkan peraturan dari keputusan desa dengan persetujuan Badan Perwakilan Desa (BPD).
  6. Dewan Perwakilan Daerah Provinsi, menetapkan Peraturan Daerah Provinsi bersama-sama dengan Pemerintah Daerah Provinsi.
  7. Dewan Perwakilan Daerah Kota/Kabupaten, menetapkan Peraturan Daerah Kota/Kabupaten bersama-sama dengan Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten.
  8. Badan Perwakilan Desa (BPD), menetapkan Peraturan Desa atau Keputusan Desa bersama-sama dengan Kepala Desa.

### **3) Proses-Proses Penyusunan Agenda Kebijakan**

Proses penyusunan agenda kebijakan (policy agenda) menurut Anderson, seperti di kutip Joko Widodo bahwa secara beruntun terdiri dari beberapa tahapan berikut antara lain: private problems, public problems, issues, systemic agenda dan institutional agenda yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Privat problems, penyusunan agenda kebijakan diawali dari suatu masalah yang muncul di masyarakat, akan tetapi masalah tersebut diartikan sebagai suatu masalah pribadi atau tidak berdampak luas bagi masyarakat, masalah pribadi sendiri didefinisikan sebagai suatu masalah yang mempunyai akibat yang terbatas atau hanya menyangkut satu atau sejumlah kecil orang yang terlibat secara langsung.
- b. Public problems, ketika masalah yang ada di masyarakat yang pada mulanya hanya sebagai privat problems terus bergulir dan melibatkan banyak orang, maka tahap selanjutnya privat problems tersebut berubah menjadi public problems. Public problems diartikan sebagai suatu masalah yang mempunyai akibat yang luas, termasuk akibat-akibat yang mengenai orang-orang yang terlibat secara tidak langsung.
- c. Issues, ketika masalah yang ada di masyarakat menjadi public problems, maka selanjutnya masuk pada tahap issues, issues diartikan sebagai problema publik yang saling bertentangan satu sama lain, artinya sudah terdapat suatu konflik. Issues dapat pula diartikan sebagai perbedaan-perbedaan pendapat yang ada di masyarakat tentang persepsi dan solusi terhadap suatu masalah publik.
- d. Systemic agenda, didefinisikan sebagai semua isu yang pada umumnya dirasakan oleh para anggota masyarakat politik yang patut mendapat perhatian publik dan isu tersebut memang berada dalam yurisdiksi kewenangan pemerintah.



- e. Institutional agenda, didefinisikan sebagai serangkaian masalah yang secara tegas membutuhkan pertimbangan-pertimbangan yang aktif dan serius dari pembuat keputusan yang sah/otoritas.

Oleh sebab itu bisa disimpulkan bahwa agenda setting pada intinya berusaha untuk memunculkan masalah kepada publik sehingga publik menganggap penting terhadap suatu masalah yang sedang bergulir dimasyarakat dan dianggap sebagai suatu permasalahan yang membutuhkan tindakan kebijakan publik. Untuk membuat suatu masalah menjadi suatu masalah publik yang kemudian berakhir pada lahirnya kebijakan publik, tentu membutuhkan agenda setting untuk membangun opini dan menggerakkan elemen-elemen masyarakat atau aktor-aktor yang berkepentingan sehingga lahir kebijakan publik sebagai mana yang diharapkan.

Sementara itu, aktor dalam proses pembuatan kebijakan publik adalah orang yang mempunyai wewenang yang sah untuk ikut serta dalam formulasi hingga penetapan kebijakan publik. Walaupun dalam kenyataannya, beberapa aktor yang mempunyai wewenang sah untuk bertindak dikendalikan oleh orang lain seperti pimpinan parpol atau kelompok penekan.

### **3. Governing**

Perbuatan pemerintah disebut governing (G2). G2 adalah sebuah konsep yang perlu dibedakan dengan konsep ruling, walaupun banyak ahli yang sering menyamakannya. Literatur pembeda ditulis oleh Steven A. Cook (2007) “ruling but not governing” (menguasai tetapi tidak memerintah). Literatur tersebut membahas

tentang bagaimana dominasi militer dalam politik, atau bisa dikatakan bahwa kekuasaan dapat mengontrol seluruh lini atau ruang, tetapi tidak dapat memerintah (governing). Dalam hal ini ruling juga bisa dipahami sebagai kondisi yang tidak menjadi pemerintah, dalam artian tidak mengatur atau mengurus. Ada juga beberapa literatur yang menganggap antara ruling dengan governing berbeda, di mana ruling sendiri bisa dilakukan siapapun dan ruling mempunyai makna menguasai serta memiliki unsur dominasi. Secara ideal normatif, governing melekat pada pemerintah dan mempunyai otoritas yang menjadi sebuah legitimasi untuk menyelenggarakan pemerintahan. Dalam pengertian dasar memerintah adalah penggunaan otoritas politik yang dipegang oleh pemerintah.

Governing diartikan sebagai kata kerja yaitu memerintah, di mana kata memerintah tidak lazim digunakan dalam kosa kata pemerintahan. Kata yang lazim digunakan dalam pemerintahan adalah menyelenggarakan pemerintahan, karena menyelenggarakan pemerintahan berarti ada otoritas yang mengatur dan mengurus. Otoritas tersebut adalah tradisi atau pengaruh dari Belanda yang sangat kuat, yakni bermakna mengatur dan mengurus, di mana perbuatan hukum dan administrasi mengabaikan perbuatan politik. Governing memiliki padanan kata yang banyak sehingga sulit untuk dipahami, tetapi dalam pengertian Bahasa Indonesia kata baku dari governing adalah mengatur dan mengurus. Padanan kata governing dalam keilmuan perlu dilakukan sebuah perbandingan, di mana perlu dibandingkan dengan konsep-konsep kunci yang harus diadaptasi misalnya: konsep ruling (menguasai), konsep governing (mengatur dan mengurus), konsep ordering

(menata atau menciptakan) dan konsep steering (mengarahkan). (Sutoro 2021:13-14).

Para ilmuwan politik lebih menyukai ruling dari pada governing, misalnya Ilmuwan Amerika Serikat seperti Robert Dahl. Dahl sebagai ilmuwan politik tetapi kajiannya lebih dekat dengan politik dalam pengertian pemerintahan, yang pada tahun 1961 menulis “Who Govern” atau siapa yang memerintah. Dahl berbicara pada otoritas atau kewenangan politik yang sudah dilembagakan dalam institusi pemerintahan. William Domhoff (1967) lebih menyukai konsep rule yang dalam bukunya menulis “Who Rule” atau siapa yang menguasai. Ia memiliki perspektif keluar dari institusi pemerintahan, tetapi perlu diperhatikan bahwa ada kekuatan di luar institusi pemerintahan yang sebenarnya ikut berkuasa.

Konsep governing yang dipahami sebagai upaya untuk mengatur dan mengurus harus memiliki proses, fungsi dan hasil. Governing mengandung proses politik, hukum, dan administrasi. Pembentukan hukum dan kebijakan adalah perbuatan penting pemerintah dalam governing. Gagasan ideal dalam konteks ini adalah fungsi ekstraksi, distribusi, proteksi, dan koersi yang dijalankan oleh pemerintah atas negara, warga dan masyarakat. Perbuatan memerintah oleh pemerintah mengandung nilai dan tujuan. Ilmu politik banyak bicara tentang legitimasi. Hukum bicara tentang legalitas. Ekonomi bicara efisiensi. Administrasi publik bicara tentang efektivitas. Itu adalah nilai dan tujuan yang dimiliki setiap disiplin ilmu. IP tentu harus berbeda dengan ilmu-ilmu itu. Meskipun pada akhirnya perbuatan pemerintah harus efektif, tetapi efektif bukan sekadar manajerial, dan tidak datang tiba-tiba. (Sutoro 2021:13-14)

#### **4. Pelayanan Publik**

Undang-undang negara republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 2 berbunyi Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik selanjutnya “ pasal 3 berbunyi “ tujuan Undang-undang tentang pelayanan publik adalah :

Terwujudnya batas dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik;

- 1) Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintah dan korporasi yang baik;
- 2) Terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 3) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Asas-asas pelayanan publik menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7 2003 terdiri dari:

- 1) Transparansi, berarti terbuka atau bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses serta digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

- 2) Akuntabilitas, artinya pelayanan yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah harus dapat bertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, dalam proses pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Standar penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Ratminto & Atik 2004:23). Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yakni yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan, pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Rincian biaya pelayanan harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
- 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 berdasarkan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Pelayanan yang kualitas baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggara pemerintah (Hayat, 2017:69).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pelayanan publik didasarkan dalam penyelenggaraan pemerintah dan petunjuk yang penting dalam menilai kinerja pemerintah di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah di katakan baik jika pelayanan yang di berikan masyarakat menentukan pada kepentingan masyarakat dan pelayanan yang diberikan memberi kepuasan kepada masyarakat dan masyarakat memberikan penilaian secara langsung atau menilai terhadap kinerja pemerintah. Oleh karna itu penilaian tersebut yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggara pemerintah.

Menurut Hayat, (2007;22) Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun didalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang ataupun administratif sebagian bagian keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah menyediakan secara profesional, akuntable, dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan penjelasan bahwa pelayanan publik adalah sebuah sistem didalam suatu pemerintahan yang akan ditingkatkan lagi untuk memuaskan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik sama halnya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan tidak membedakan baik itu pelayanan jasa, barang ataupun administrasi surat menyurat dan lain sebagainya yang menjadi kepentingan dari warga masyarakat itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan kepercayaan terhadap kualitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan. Ini menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan secara profesional, akuntable dan secara optimal. Dalam memberikan pelayanan yang optimal sehingga muncul kepercayaan masyarakat dan harapannya agar masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang baik.

## **5. Relasi Governing dengan Pelayanan Publik**

Hubungan Governing dengan pelayanan publik yaitu sebagai upaya untuk mengatur dan mengurus harus memiliki proses, fungsi dan hasil dalam penyelenggara pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi, Hubungan governing dengan pelayanan publik mengandung nilai dan tujuan yaitu:

- 1) Politik yang dimaksud dalam hubungan governing dengan pelayanan publik yaitu banyak bicara tentang legitimasi. Menurut Jones (1996 : 198) mengemukakan bahwa sekurang-kurangnya terdapat dua bentuk legitimasi yang dapat didefinisikan pada sistem politik. Kedua bentuk legitimasi tersebut adalah :
  - Bentuk yang memberikan wewenang kepada proses-proses politik dasar yang meliputi juga proses yang dirancang untuk mengesahkan proposal-proposal khusus mengenai pemecahan masalah-masalah publik,
  - Meliputi proses -proses khusus lewat mana program-program pemerintah disahkan.
- 2) Hukum yang di maksud dalam hubungan governing dengan pelayanan publik yaitu bicara tentang legalitas. hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan



publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Lawrence M. Friedman (dalam Soepiadhy, 2012)

3) Admisntrasi yang di maksud dalam hubungan governing dengan pelayanan publik yaitu publik bicara tentang efektivitas. Menurut Richard M. Steers efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu:

- Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai
- Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi
- Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1985:4-7)

## **6. Electronic Government**

*E-Government* adalah penggunaan teknologi internet untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada warga negara, mitra bisnis, pemasok ke lembaga pemerintah, dan mereka yang bekerja di sektor publik. Lebih jauh lagi, implementasi *E-Government* dapat menghasilkan fungsi pemerintahan yang efisien dan efektif, pemerintahan yang lebih transparan, dan partisipasi warga yang lebih baik dalam proses pemerintahan (Kasemin, 2015).

*E-Government* adalah istilah multi-lingkaran yang didefinisikan dalam berbagai cara. Pendapat lain dari Bank Dunia dalam mendefinisikan *E-Government*

adalah bahwa “*E-Government* mengacu pada kemampuan instansi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi (seperti jaringan area luas, Internet dan komputasi mobile) untuk mengubah hubungan kita. Dengan warga, bisnis dan departemen pemerintah lainnya (Klun, 2011:11). Menurut definisi ini, *E-Government* mengacu pada teknologi informasi dari badan atau lembaga pemerintah. Tujuannya adalah untuk membangun hubungan dalam pemerintahan (governance) yang melibatkan pemerintah, masyarakat dan dunia usaha yang lebih efisien, efektif, produktif dan responsif. Hasil yang diperoleh melalui *E-Government* adalah terciptanya pemerintahan yang baik, peningkatan transparansi dan kemudahan yang lebih besar, serta peningkatan pendapatan nasional, atau pengurangan biaya).

### **1) Tipe Relasi Electronic Government**

Berdasarkan defenisi diatas, menurut (Rianto dkk, 2012) electronic government mempunyai 4 model hubungan sebagai berikut:

1. Government-to-Citizen Merupakan layanan *E-Government* yang Pemerintah membangun dan menerapkan Pelayanan menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi antara Pemerintah dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dibangunnya aplikasi yaitu dengan mendekatkan Pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam hingga masyarakat dengan mudah terjangkau Pemerintahnya dengan berbagai pemenuhan kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. Government-to-Customer (G2C) Merupakan layanan Pemerintah dalam bentuk e-government dengan membangun dan menerapkan Pelayanan informasi teknologi yang bertujuan untuk mempermudah akses dalam interaksi antara Pemerintah dengan badan usaha lainnya.
3. Government-to-Business (G2B) Di era globalisasi ini terlihat adanya kebutuhan negara dalam berkomunikasi yang lebih cepat dan intens. Kebutuhan untuk berinteraksi antara Pemerintah dengan Pemerintah lainnya tidak hanya berkisar pada hal yang berkaitan dengan diplomasi namun lebih jauh daripada itu untuk memperlancar hal-hal dalam kerjasama yang berkaitan dengan politik, administrasi perdagangan, sosial budaya serta mekanisme hubungan dalam kinerja.
4. Government-to-Government (G2G) Aplikasi *E-Government* juga diperuntukkan agar kinerja para karyawan atau pegawai negeri mampu meningkatkan kualitas kerjanya dalam Pemerintahan yang diberbagai institusi sebagai pelayan masyarakat.

Model electronic government pada tahapan perkembangan penerapan dinegara-negara luar adalah dengan menggunakan empat model perencanaan jangka panjang (Simangunsong, 2010:7). Sebagai contoh, pentahapan electronic government yang diterapkan Selandia Baru menggambarkan empat tahapan/fase yaitu:

1. Fase pertama, fase penampilan website (web presence). Dalam fase ini, Pemerintah menampilkan informasi dalam bentuk website yang pada dasarnya dibutuhkan masyarakat.

2. Fase kedua, interaksi. Dalam fase ini, Pemerintah yang menampilkan informasi yang bervariasi dalam fasilitas download yang ditampilkan serta komunikasi e-mail dalam bentuk website.
3. Fase ketiga, transaksi. Aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat agar mulai menerapkan dan melakukan transaksi secara online.
4. Fase keempat, transformasi. Dalam Pelayanan Pemerintah meningkat secara terintegrasi. Pemerintah tidak hanya menghubungkan masyarakat dengan Pemerintah tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait dalam (Pemerintah ke antarpemerintah, sektor nonpemerintah, serta sektor swasta).

## **2) Tujuan dan Manfaat Electronic Government**

Tujuan dan Manfaat *E-Government* Ada empat hal yang menjadi peran dan diterapkannya sebuah *E-Government*, menurut (Anwar, 2003:19) yaitu:

1. Terciptanya hubungan antara pemerintah dan masyarakat. memerlukan pengembangan situs transaksi layanan publik serta membangun kompatibilitas aplikasi dan data dengan organisasi lain.
2. Perbaikan dan peningkatan layanan masyarakat harus dilakukan untuk memperbaiki peningkatan pelayanan publik.
3. Menunjang good governance dan keterbukaan
4. Meningkatkan pendapatan asli daerah

Tujuan *E-Government* pada pemerintahan saat ini adalah untuk memberikan dan memperkuat pelayanan kepada publik sehingga pemerintah dan warganya

dapat saling menguntungkan atau biasa disebut feedback antara masyarakat dan pemerintah. Kumar (2007:65) di antaranya menyebutkan beberapa keunggulan *E-Government*:

1. Memungkinkan warganegara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
2. Pengurangan biaya yang signifikan bagi pemerintah dan masyarakat umum.
3. Meningkatkan keterbukaan dalam berbagai cara, termasuk penetapan harga layanan.
4. Mengurangi korupsi dalam pemberian layanan publik
5. Internet dapat membantu *E-Government* menyediakan layanan personal yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu.
6. Penyediaan layanan berkelanjutan, yang menghemat waktu dalam menanggapi publik dan menurunkan tingkat kesalahan..

### **3) Jenis- Jenis Pelayanan Electronic Government**

Menurut Indrajit (2005) berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis dalam proyek Pelayanan *E-Government* dapat terbagi menjadi tiga poin utama, yaitu:

#### **1. Publish**

Jenis ini merupakan implementasi *E-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Dalam kelas publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana Pemerintah

mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau devisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi *E-Government* di dalam kelas ini adalah sebagai berikut:

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

## 2. Interact

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

- 1) Masyarakat desa dapat berkomunikasi gratis dengan Pemerintah Desa melalui keluhan terkait pelayanan publik maupun terkait informasi dan tata cara untuk mengurus berkas administrasi yang melalui website desa.
- 2) Departemen-departemen di Pemerintahan dapat melakukan wawancara melalui chatting atau email dalam proses perekrutan calon-calon pegawai negeri baru;

## 3. Transact

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada pada kelas interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini

jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- 1) Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjang melalui internet.
- 2) Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara online melalui internet;
- 3) Melalui aplikasi E-Procurement rangkaian proses tender proyek-proyek Pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet.

#### **4) Penerapan Electronic Government**

Pemerintah mengeluarkan nomor INPRES. No. 3 Tahun 2003, sebagai upaya lebih lanjut untuk mendukung penerapan *E-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Terutama pelayanan informasi dan menciptakan good governance. Secara ringkas, tujuan *E-Government* untuk membentuk jaringan komunikasi antara publik, sektor swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memfasilitasi interaksi, transaksi, dan layanan.

Tujuan penerapan *E-Government* bermula dari pemahaman negara-negara asing yang menerapkan konsep ini, dan untuk mewujudkan efisiensi, manfaat dan nilai ekonomi dari praktik pemerintahan yang melayani masyarakat. Namun tujuan ini sebenarnya memiliki arti yang lebih penting, penerapan konsep *E-Government* diharapkan dapat merekonstruksi sistem pemerintahan yang ada, sehingga dapat



memaksimalkan hasil yang diperoleh dengan penerapan *E-Government*, yaitu terdapat permasalahan dalam pekerjaan. Sistem, manusia dan budaya kerja yang harus diperhatikan sebelum menerapkan *E-Government* (Ndou, 2004: 21).

### **5) Faktor-Faktor Pelayanan Publik Berbasis E-Government**

Menurut indrajit (2002:31) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu:

1. Support (Dukungan) Merupakan keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik, untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government* bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan. Dengan prinsip-prinsip *E-Government*, yang dimaksud sebagai dukungan disini bukan hanya pada omongan semata namun dalam bentuk hal-hal berikut:
  - 1) Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus dijadikan sebagai prioritas utama.
  - 2) Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata kepada seluruh masyarakat melalui berbagai cara yang positif.
2. Capacity (Kemampuan) Adalah kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-Government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah, yaitu:

- 1) Ketersediaan yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci penerapan *E-Government*.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

### 3. Value (Manfaat)

Dari kedua elemen diatas, support dan capacity merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintahan selaku pihak pemberi jasa. Dalam hal ini yang menentukan besar kecilnya suatu manfaat yang diperoleh, dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat. Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* apa saja yang harus didahulukan agar benar-benar memberikan manfaat secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

Dalam implementasi layanan *E-Government* ini agar mendapat hasil yang diharapkan maka harus melihat aspek-aspek dalam Penerapan *E-Government*, untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik Menurut Rianto dan Lestari (2012:43):

### 1. Hardware

Merupakan perangkat keras dari computer. Sebuah aplikasi EGovernment membutuhkan sebuah jaringan LAN (Local Area Networking), yaitu jaringan menggunakan kabel , yang biasanya digunakan secara intern. Serta WAN (Wide Area Networking) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan global (internet). Untuk jenis aplikasi yang terakhir ini biasanya membutuhkan banyak komputer seperti database server, application server, proxy server, firewall server, email server, domain server, dan lain sebagainya.

### 2. Software

Merupakan perangkat lunak dari computer. Di mana software dibagi menjadi dua macam yaitu software operasi dan software aplikasi. Software operasi merupakan software penerjemah daripada hardware, misalnya program linux, windows 98, windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan software aplikasi merupakan program terapan, misalnya operating sistem, database, office yang meliputi word, excel notepad, power point, dan sebagainya. Perangkat lunak pendukung komunikasi (E-mail, SMS, teleconference / webcam).

### 3. Human Resources (SDM)

Merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Dengan menganut sistem *E-Government*, saat ini

SDM yang ada telah berkompeten untuk merealisasikan perkembangan pelayanan berbasis online.

#### 4. Data dan informasi

Data dan informasi merupakan bahan utama dalam proses *E-Government* guna mendukung tujuan penyebar luasan informasi.

#### 5. Struktur Organisasi

Prosedur ini meliputi kegiatan penyusunan aplikasi *E-Government*, pengumpulan, pengolahan, dan pelaksanaan implementasi *E-Government* mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikannya.

#### 6. Komunikasi

Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah, berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan *E-Government*. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi, sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun perspektif yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksanaannya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang *E-Government*.

#### 7. Sikap Pelaksana

Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan *E-Government* secara konsisten maka respon positif. Instansi atau personel lainnya yang diposisikan sebagai pelanggan,

dapat diukur tingkat kepuasannya terhadap produk-produk *E-Government*, seperti produk pusat data, aplikasi pendukung pekerjaan kantor, aplikasi pelayanan publik, email, SMS dan produk-produk lainnya.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif-eksplanatif. Menurut Sugiyono (2006: 15) penelitian kualitatif digunakan untuk obyek alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Penelitian kualitatif deskriptif-eksplanatif merupakan penelitian yang tidak hanya bertujuan untuk memahami dan memaknai subyek serta “menggambarkan” semua gejala yang ada dan memaknai penyebab dibalik gejala tersebut dalam bentuk deskripsi rinci, tetapi juga berusaha untuk menemukan suatu kausalitas yang berkaitan antara dua kategori/tema/substansi (variables) untuk membangun proposisi atau teori dari bawah/grounded theory (Fatchan, 2011: 4).

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini, berlokasi di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah.

### 3. Subyek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) subjek penelitian adalah batasan penelitian di mana peneliti bisa menentukan dengan benda, hal, orang untuk melekatnya variabel penelitian. Subyek penelitian ini dalam penelitian yakni:

- Kepala Desa : 1 orang
- Seketaris Desa : 1 orang
- Kepala Seksi Pelayanan dan Ketua Tim E-Government : 1 orang
- Kasi Pemerintahan : 1 orang
- BPD : 1 orang
- Masyarakat : 3 orang

Pemilihan informan menggunakan prosedur purposive yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria yang terpilih relevan dengan masalah penelitian. Teknik purposive adalah teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu. (Sugiono 2006:53).

**Tabel 1.1 Data Informan**

No	Nama	Umur	Jabatan	Jenis Kelamin
1	Agus Sugiarto	40 tahun	Kepala Desa	Laki-Laki
2	Siti Kuntari	52 tahun	Sekretaris Desa	Perempuan
3	Rumadi	45 tahun	Kepala Seksi Pelayanan & Ketua Tim E-Government	Laki-Laki
4	Tukimin	50 tahun	Kepala Seksi Pemerintahan	Laki-Laki
5	Sabar	49 tahun	BPD	Laki-Laki
6	Agung	42 tahun	Masyarakat	Laki-Laki
7.	Wahyu	30 tahun	Masyarakat	Laki-Laki
8	Tarwi	50 tahun	Masyarakat	Laki -Laki

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam Moleong (2017:330-331) keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa kembali dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, dimana penelitian ini membandingkan dan mengoreksi ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian.

## 1. Wawancara

Wawancara (*Interview*) adalah pengumpulan data dimana peneliti mengumpulkan data dengan cara mengandalkan komunikasi secara langsung dengan subjek penelitian di lokasi penelitian.

Wawancara dilakukan karena penelitian ingin mendapatkan informasi yang sedalam-dalamnya sehingga memperoleh keterangan secara mendalam dari objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai beberapa narasumber di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan.

## 2. Observasi

Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan terhadap unsur- unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada suatu objek penelitian. Unsur-unsur yang nampak itu disebut dengan data atau informasi yang harus diamati dan di catatat secara benar dan lengkap . (Widoyoko 2012:24).

Dalam observasi ini peneliti secara langsung mengamati secara langsung bagaimana agenda setting pelayanan publik berbasis E-Government dan sistem informasi yang ada di Desa Bulumulyo, Sarana prasarana penunjang dalam pelayanan publik dan sumber daya manusia dan bagaimana pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Desa Bulumulyo kepada masyarakat dan melihat kondisi kualitas pelayanan publik berbasis E-Government.



### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data didasarkan pada dokumen-dokumen atau catatan-catatan terakhir yang ada pada daerah penelitian (Moleong 1989:179).

Dalam penelitian ini meminta data-data dari pihak Desa Bulumulyo seperti profil Desa Bulumulyo, Dokumen Gambaran umum sistem website Desa Bulumulyo. Dalam Hal ini di lakukan agar informasi yang di dapat benar-benar bersumber dari objek yang di jadikan sebagai tempat penelitian.

### **5. Teknik Analisis Data**

Menurut Patton (Moleong 2013:130), teknik analisis data ialah proses mengatur dan mengurus urutan data. Mengorganisi kedalam suatu pola, kategori urain dasar yang membedakan dengan penelitian yaitu memberi arti sginifikan terhadap analisis, penjelasan uraian-urain data mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian.

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2007:335) Dalam penelitian ini teknik analisis data Milles dan Huberman. Teknik analisis data meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data , display data dan penarikan kesimpulan.

### 1) Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Sehingga dengan Reduksi data dengan demikian dapat mendapatkan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. (Miles dan Huberman dalam Prastowo, 2012:242-243)

### 2) Penyajian data (Display data)

Penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan (Miles dan Huberman, 2007: 84). Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyajian data secara narasi. Penyajian secara narasi atau teks adalah penyajian data hasil penelitian dalam bentuk kalimat.

### 3) Penarikan Kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh (Miles dan Huberman, 2007: 18). Kesimpulan-kesimpulan juga di verifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan semenjak peneliti menyusun pencatatan pola-pola pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan

berbagai proposisi (Harsono, 2008: 169). Tahap ini merupakan tahap akhir dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini hasil temuan dan pemberian makna oleh peneliti dikaitkan dengan konseptual yang ada sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

## **BAB II**

### **PROFIL DESA BULUMULYO**

#### **A. Sejarah Desa**

Sejarah Singkat Desa Bulumulyo Batangan Pati pada zaman dahulu kala dengan bersamaan antara turunnya Wali Songo (wali Sembilan) sekitar tahun 1500an, ada seseorang tokoh yang bertempat tinggal di sebuah hutan belantara, ia bernama Gus Mesir. Sebelum menjadi desa yang diberi nama Desa Bulumulyo pada zaman dahulu merupakan sebuah hutan belantara, kemudian pada saat itu Gus Mesir memiliki seorang istri yang bernama Diajeng Ayu, kemudian mereka tinggal di hutan tersebut bertahun-tahun dan memiliki banyak keturunan, akhirnya mereka membangun sebuah perkampungan kecil di hutan tersebut, perkampungan yang memiliki banyak pohon bernama pohon Bulu. Kemudian pohon bulu ini dijadikan sebagai simbol atau nama sementara perkampungan tersebut sebelum dinamakan Desa Bulumulyo.

Pada saat itu para penduduknya melaksanakan cocok tanam bertani dan berdagang yang mayoritas tanamannya adalah padi, jagung dan ketela (semua bahan pokok makanan) untuk menyambung kelangsungan hidup mereka di perkampungan kecil tersebut. Pada saat itu banyak pedagang kecil-kecilan yang memproses padi dengan cara di tumbuk memakai kayu yang bernama Alu dalam bahasa jawa yaitu uyung-uyungan nganggo alu, kemudian warga yang melihatnya langsung mengikuti pekerjaan tersebut. Simbul dari perkampungan kecil ini adalah Bulu, bulu berasal dari kata ngumbulno alu (melayangkan kayu). Perkampungan kecil itu lama kelamaan menjadi kampung yang rame penduduk,

dan mereka sangat giat-giat melaksanakan pekerjaan bertani yang sedang ditekuni di perkampungan tersebut, mereka yang benar-benar mau bekerja keras pada saat itu sedikit demi sedikit perekonomiannya mengalami peningkatan yang sangat pesat, dalam istilah bahasa jawa yaitu ngumbulno al uterus dadi mulyaning penduduk artinya menumbuk dengan kayu akan menjadikan kemulyaan bagi seluruh masyarakat. Dan pada akhirnya perkampungan kecil tersebut diberi nama Desa Bulumulyo.

## **B. Kondisi Geografis**

Keseharian Masyarakat Desa Bulumulyo adalah mayoritas bercocok tanam, Petani, buruh tani, berternak ikan, buruh bangunan, dan berdagang dan lain-lainnya. Masyarakat umumnya sudah aktif mengolah lahan pertanian tebu, bawang, cabai dengan menggunakan cara yang sederhana yaitu berladang dan hasil panen belum seutuhnya menemukan kesejahteraan yang sebanding dengan kondisi kehidupan sosial saat ini, karena kondisi Desa Bulumulyo.

Desa Bulumulyo berjarak 7 km dari pusat pemerintahan Kecamatan Bulumulyo, berjarak 24 km dari pusat pemerintahan Kota Pati, berjarak 95 km dari pusat pemerintahan Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah. Dengan demikian Desa Bulumulyo merupakan desa yang terletak jauh dari kota/Kabupaten Pati. Meskipun demikian Desa Bulumulyo merupakan salah satu desa yang memiliki fisik bersih dan tertata rapi. Sehingga masyarakat Desa Bulumulyo mudah untuk menerima pengaruh dalam hal kehidupan maupun keagamaan. Meskipun demikian mereka tetap menjaga stabilitas kerukunannya.

### C. Kondisi Demografis

Desa Bulumulyo, Kecamatan Batangan, Kabupaten Pati merupakan dataran rendah dengan luas wilayah 324.242 ha, mempunyai luas tanah pemukiman 108.242 ha, memiliki tanah sawah non irigasi 168.000 ha, memiliki tanah tegal 48.000 ha. Dari data desa menunjukkan 2(dua) dukuh yang menjadi satu, yaitu dukuh bulu dan dukuh japh. Mengenai batasan administrasi wilayah Desa Bulumulyo tersebut, dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 2. 1 Batasan Administrasi Desa Bulumulyo**

Letak DesaBulumulyo	Perbatasan
Utara	Klayusiwalan, Kecamatan Batangan
Selatan	Desa Sukoagung, Kecamatan Batangan
Barat	Desa Ngening, Kecamatan Batangan
Timur	Desa Tompomulyo, Kecamatan Batangan

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Secara administratif Desa Bulumulyo terdiri dari 2 dusun yang terdiri dari 5 RW dan 30 RT dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 2. 2 Pembagian wilayah Dukuh, RW dan RT**

No	Dukuh	Jumlah RW	Jumlah RT
1.	Japh	2 RW	13 RT
2.	Bulu	3 RW	17 RT
TOTAL		5 RW	30 RT

*Sumber: ProfilDesa Bulumulyo*

Desa Bulumulyo terdiri dari 2 Dukuh, 5 RW dan 30 RT. Dukuh Japah 2 RW dan 13 RT dan Dukuh Bulu 3 RW dan 17 RT . Pusat pemerintahan Desa Bulumulyo.

**Tabel 2. 3 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah penduduk
1.	Laki-laki	1488 orang
2.	Perempuan	1578 orang
Total		3066 orang

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Berdasarkan data di atas, penduduk Desa Bulumulyo terbanyak oleh kaum perempuan dengan jumlah 1578 jiwa. Dengan sisanya adalah kaum laki-laki dengan jumlah 1488 jiwa.

#### **D. Sarana dan Prasarana**

##### **1. Prasarana Kesehatan Desa**

**Tabel 2. 4 Prasarana Kesehatan Desa**

No	Sarana Kesehatan	Jumlah
1	Poliklinik Desa	1
2	Bidan Desa	1
Total		2

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Untuk sarana dan prasarana kesehatan memiliki poliklinik Desa dan Bidan Desa masing-masing 1 unit.

## 2. Prasarana Air Bersih

**Tabel 2. 5 Prasarana Air Bersih**

No	Sarana Air Bersih	Jumlah
1	PAMSIMAS	1 Dukuh Japah
2	PAMSIMAS	1 Dukuh Bulu
Total		2

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Sarana PAMSISMAS untuk penyediaan air minum dan sanitasi di Desa Bulumulyo masing-masing dukuh memiliki 1 unit.

## 3. Prasanaran Pendidikan

**Tabel 2. 6 Prasarana Pendidikan**

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	PAUD	1 Taman kanak-kanak
2	Sekolah Dasar	1 Sekolah Dasar dan 1 Madrasah Islam
3	Keagamaan	1 TPQ (Islam) dan 1 PPA (Kristen)
Total		5

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Untuk sarana dan prasarana yang ada didesa ini, di bidang pendidikan Desa Bulumulyo memiliki gedung PAUD, gedung SD umum 1unit SD Madrasah Islam 1 unit dan sarana pendidikan keagamaan 1 TPQ dan 1 PPA, total bangunan sarana pendidikan di Desa Bulumulyo ada 5 gedung.



#### 4. Prasarana Keagamaan

**Tabel 2. 7 Prasarana Keagamaan**

No	Sarana Ibadah	Jumlah
1	Masjid	2 Masjid
2	Mushola	6 Mushola
3	Gereja	1 Gereja
4	Sanggar Aliran Kepercayaan	2 Sanggar
Total		11

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Sementara dibidang ke agamaan desa memiliki sebelas buah bangunan untuk 4 agama di desa yaitu, masjid, mushola, gereja, dan sanggar aliran kepercayaan.

#### 5. Prasarana bidang olahraga

**Tabel 2. 8 Prasarana olahraga**

No	Fasilitas	Jumlah
1	Lapangan Sepak Bola	1
2	Lapangan Bola Volly	1
Total		2

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

6. Prasarana kantor desa

**Tabel 2. 9 Prasarana kantor desa**

No	Fasilitas	Jumlah
1.	Televisi	1
2.	Wifi	1
3.	Komputer	2
4.	Laptop	6
5.	Printer	2
Total		12

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Untuk sarana dan prasarana penunjang yang ada di kantor desa, disana terdapat televisi, wifi, komputer, laptop, dan printer sebagai alat pendukung dalam memberikan peayanan.

7. Parasarana transportasi

**Tabel 2. 10 Prasarana transportasi**

No	Fasilitas	Jumlah
1.	Motor	1
2.	Angkutan Desa	1
Total		2

*Sumber: Profil Desa Bulumulyo*

Kemudian di bidang transportasi Desa Bulumulyo memiliki motor dinas desa dan angkutan desa sebagai alat transportasi.

## **E. Kondisi Ekonomi**

### **1. Potensi Unggulan**

Kegiatan perekonomian desa selama ini masih di Dominasi oleh sektor pertanian dan perkebunan mengingat wilayah Desa Bulumulyo adalah berladang dan berkebun yang merupakan mata pencaharian masyarakat setempat. Namun dari pesatnya pertanian desa belum seutuhnya membuahkan hasil optimal, ini disebabkan karena masih rendahnya pengetahuan dan kurangnya dana penunjang. Tingkat pendapatan masyarakat belum seutuhnya mencukupi kebutuhan hidup karena harga tidak sebanding dengan penghasilan yang didapat mereka serta masih minimnya bekal keterampilan, upah buruh yang masih kecil, hasil perkebunana terutama karet yang daya belinya sangat rendah serta masih mahalnya barang-barang kebutuhan sembako.

#### **1) Pertumbuhan Ekonomi Desa**

Pertumbuhan perekonomian desa masih didominasi oleh sektor pertanian, selain mengolah pertanian masyarakat ada juga yang menjalankan jualan ikan laut serta yang saat ini menjadi idola masyarakat adalah pertanian cabai, bawang yang menjadi tumpuan hidup masyarakat saat ini, dimana harga tebu yang sangat rendah sehingga masyarakat banyak yang beralih ke pertanian cabai dan bawang. Dalam data Profil desa Tahun 2018 disebutkan bahwa :

Potensi Umum	: Potensi sedang
Potensi sumber daya alam	: Potensi sedang
Potensi sumber daya manusia	: Potensi sedang
Potensi kelembagaan	: Sedang

Potensi Sarana dan Prasarana : Sedang

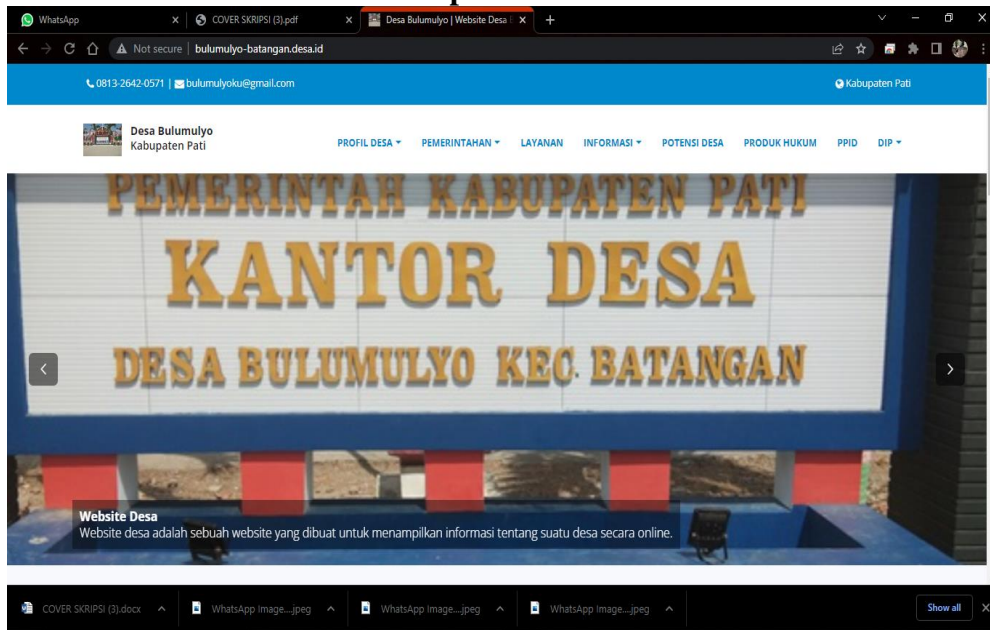
## **2. Kondisi Sosial dan Budaya**

Sebagai makhluk sosial, dalam melangsungkan kehidupan sehari-hari maka tidak lepas berhubungan dengan masyarakat, seperti halnya kehidupan masyarakat di Desa Bulumulyo yang selalu mengedepankan hubungan sosialnya. Kehidupan sosial masyarakat Desa Bulumulyo kecamatan Batangan kabupaten Pati sangat terjaga dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya kehidupan yang penuh dengan kegotong-royongan (tolong menolong) yang dilakukan oleh setiap masyarakat yang ada di Desa Bulumulyo. Para penduduk Desa Bulumulyo kecamatan Batangan kabupaten Pati, mempunyai karakteristik jiwa gotong royong dan sifat kekeluargaan yang tinggi. Lebih mementingkan musyawarah untuk mencapai mufakat, bersolidaritas tinggi dan rasa percaya diri terhadap agama atau kepercayaan yang kuat terhadap keyakinannya. Saling menghormati kepada yang berbeda keyakinan serta memiliki etika yang kuat, sebagaimana sifat umum masyarakat lainnya hal ini dapat dilihat dari adanya toleransi saling menghargai antar berbeda keyakinan yang diawali dari saling mendiskusikan keyakinannya.

## **3. Pelayanan Publik Berbasis E-Government (website) Desa Bulumulyo**

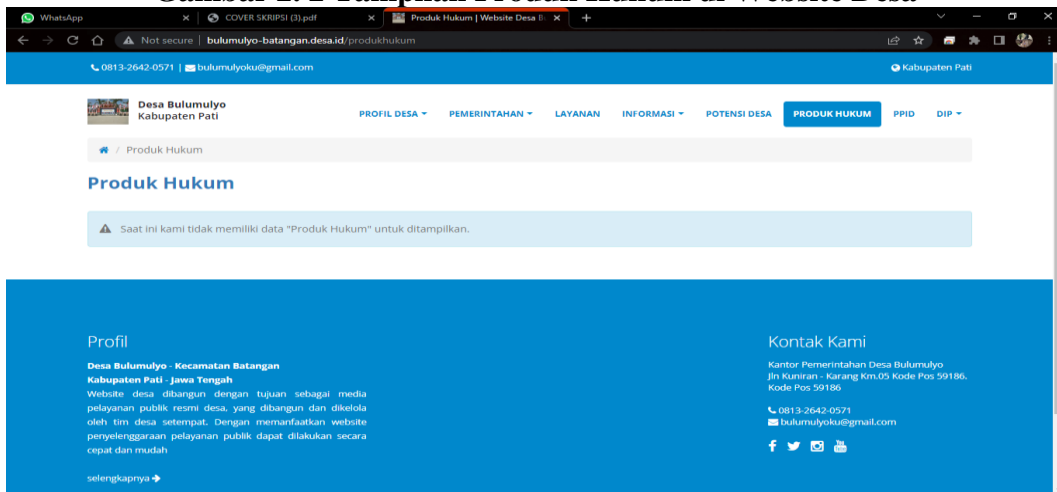
Pelayanan publik berbasis E-Government yang dimiliki Desa Bulumulyo yaitu website desa guna untuk memberikan informasi berita desa dan informasi segala kebutuhan masyarakat terkait kegiatan Desa Bulumulyo sebagai berikut

**Gambar 2. 1 Tampilan Home Website Desa**



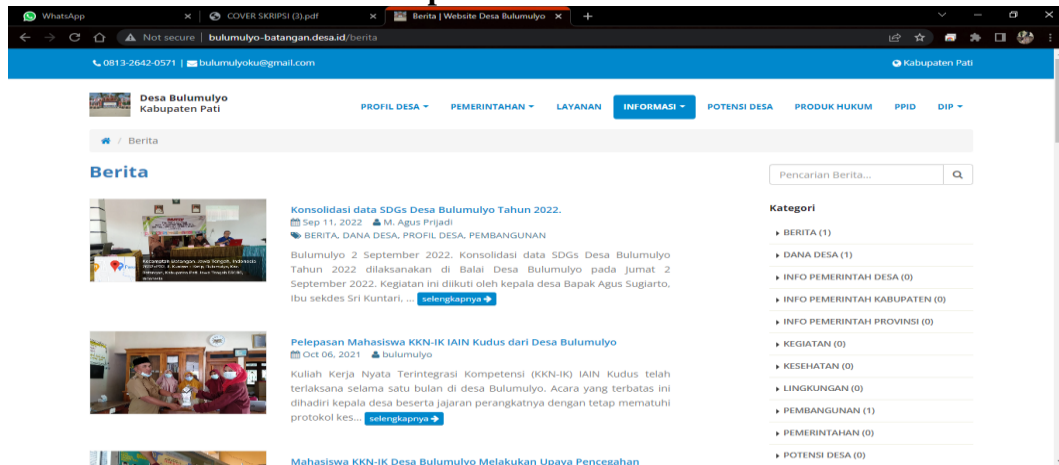
Tampilan halaman awal (home) halaman E-Government Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan. Di buat guna untuk memberikan informasi dengan harapan pengunjung bisa muda mengakses website Desa Bulumulyo.

**Gambar 2. 2 Tampilan Produk Hukum di Website Desa**



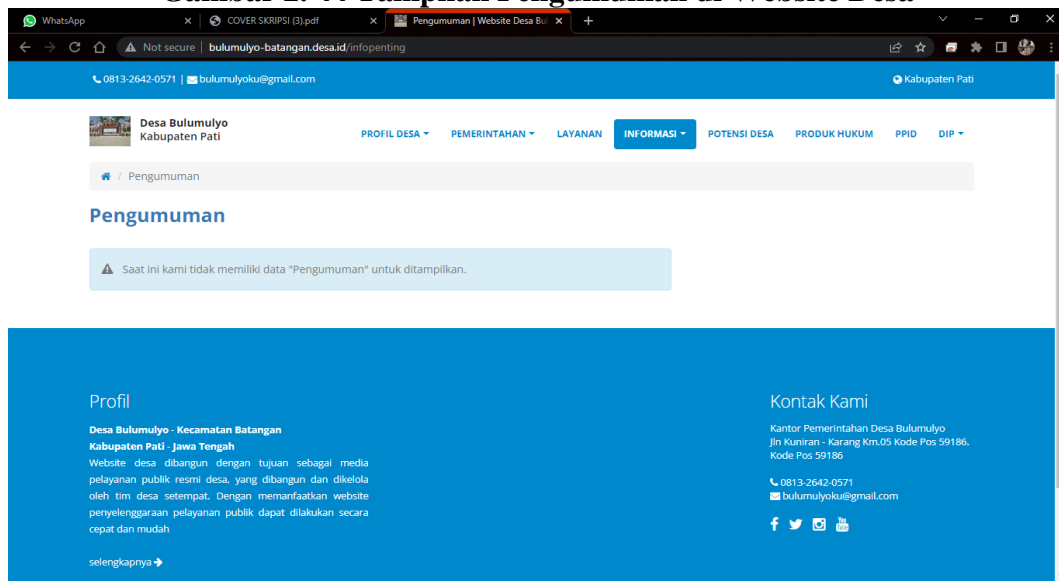
Tampilan website terkait informasi Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan. Data-data informasi produk hukum yang berada dalam website masih proses pengumpulan data.

**Gambar 2. 3 Tampilan Berita Desa di Website Desa**



Berita di halaman website Desa Bulumulyo guna untuk memberikan pelayanan publik dari segi Informasi kegiatan Desa, bisa di akses masyarakat untuk melihat kegiatan Pemerintah Desa Bulumulyo guna tujuan mewujudkan transparansi

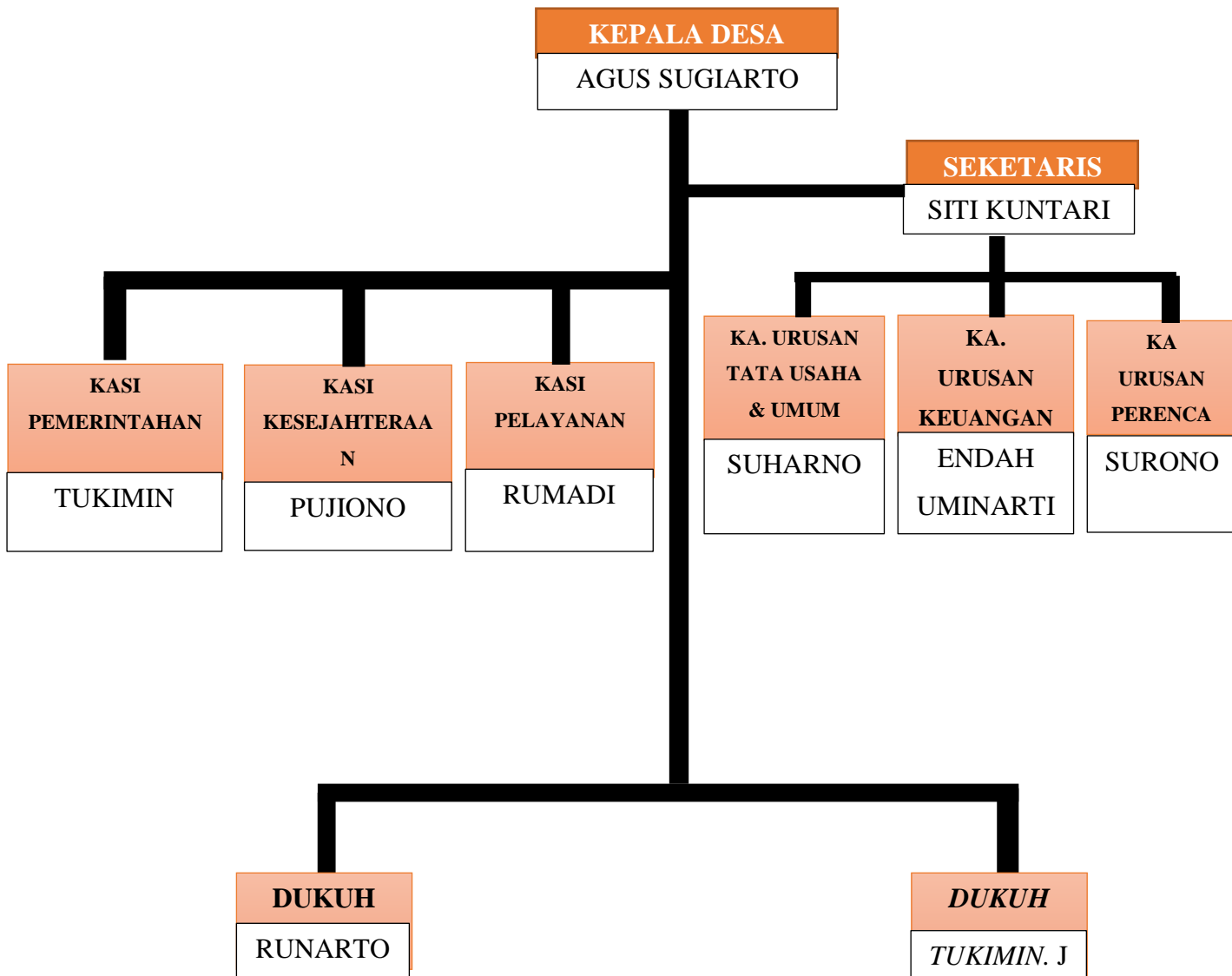
**Gambar 2. 44 Tampilan Pengumuman di Website Desa**



Tampilan pengumuman di website Desa guna untuk informasi memberikan syarat-syarat guna untuk mengurus administrasi seperti akte, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Kelurga, Surat kematian, namun tampil Website Desa Bulumulyo masih tahap pengumpulan data informasi tersebut.

#### 4. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bulumulyo



Sumber: Profil Desa Bulumulyo



**Tabel 2. 11 Susunan Pemerintahan Desa Bulumulyo Batangan Pati**

No	Nama	Jabatan
1.	Agus Sugiarto	Kepala Desa
2.	Siti Kuntari	Sekretaris Desa
3.	Suharno	Kepala Urusan Tata Usha & Umum
4.	Endah Uminarti	Kepala Urusan Keuangan
5.	Surono	Kepala Urusan Perencanaan
6.	Tukimin	Kepala Seksi Pemerintahan
7.	Pujiono	Kepala Seksi Kesejahteraan
8.	Rumadi	Kepala Seksi Pelayanan
9.	Runarto	Dukuh Japah
10	Tukimin.J	Dukuh Bulu

*Sumber:Profil Desa Bulumulyo*

Berdasarkan profil Desa Bulumulyo Tahun 2018, dapat dilihat bahwa Desa Bulumulyo dijabat oleh Kepala Desa yang dibantu Sekretaris Desa, Kepala Seksi,Kepala urusan, Kepala Dusun.

Di Desa Bulumulyo 3 Kasi yaitu Kasi Pemerintahan dan Kasi Kesejahteraan dan Kasi Pelayanan. Untuk Kaur terdapat 3 yaitu Kaur Keuangan, Kaur Umum. Kaur Perencanaan. Di Desa Bulumulyo memiliki 2 Pedukungan yaitu Dukuh Japah dan Dukuh Bulu.

**Tabel 2. 12 Susunan Tim *E-Government* Pemerintahan Desa Bulumulyo**

No	Nama	Jabatan
1.	Rumadi	Ketua E-Goverment
2.	Modin	Maintance Web

*Sumber:Profil Desa Bulumulyo*

Berdasarkan profil Desa Bulumulyo Tahun 2018, dapat dilihat bahwa Desa Bulumulyo memiliki tim *E-Government* yang beranggota hanya 2 orang saja, untuk mengaupdate website desa guna untuk infomasi desa maupun pelayanan.

## 5. Visi dan Misi

### Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan Visi Desa Bulumulyo dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Bulumulyo seperti pemerintah Desa, BPD, Tokoh Masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat desa dan masyarakat desa pada umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di desa seperti satuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan. .Maka berdasarkan pertimbangan diatas Visi Desa Bulumulyo adalah :

“MEWUJUDKAN DESA BULUMULYO MENJADI DESA MANDIRI, MAJU, SEJAHTERA, PRODUKTIF, AGAMIS”

### Misi

Selain Penyusunan Visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas Misi .Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat di operasionalkan/dikerjakan. Sebagaimana penyusunan Visi, misipun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Desa, sebagaimana proses yang dilakukan maka misi Desa Bulumulyo adalah:

Meningkatkan kualitas kesejahteraan warga masyarakat yang berdaya saing.

- 1) Memberikan pemenuhan segala hak kebutuhan dasar masyarakat Desa.
- 2) Pembangunan yang terarah dan terencana serta berkesinambungan.
- 3) Meningkatkan aktifitas keagamaan, budaya, sosial kemasyarakatan serta mendorong kegiatan ekstra kurikuler kepemudaan.
- 4) Menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan transparan serta bertanggung jawab.
- 5) Merancang Website Portal Berita Desa agar pembangunan desa lebih transparan kepada masyarakat Desa Bulumulyo maupun masyarakat luas.
- 6) Membangun Kemitraan Pemerintah swasta.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan dalam penyusunan RKPDes tentang pelayanan publik berbasis *E-Government* sudah melalui tahapan prosedur yang benar dengan melewati tahapan isu permasalahan yang di angkat dan mensosialisasikan saat penyusunan RKPDes serta mengajak berpartisipasi masyarakat guna memberi masukan program pemerintah agar program bisa melahirkan kebijakan berkualitas dan bermanfaat. Dan guna mengoprasionalakan pelayanan publik bahwa dalam RKPDes pemerintah memberi anggaran dana insentif SID dan dana insentif SIDEKA gunan untuk Sistem informasi bagi pemerintah Desa untuk menata kelola Desa serta membantu pelayanan publik. Akan tetapi masih ada kendala dalam mengundang kelompok teknis guna membimbing dan memberikan masukan agar program ini bisa berjalan dengan optimal, di karenakan tidak ada koneksi untuk mengundang kelompok teknis. Maka dari itu pemerintah Desa Bulumulyo belum melahirkan kebijakan yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati.

Pelayanan publik berbasis *E-Government* pada Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati dalam meberikan pelayanan bisa di lihat dari tampilan website datanya yang tidak pernah diupdate, website tersebut belum sampai pada tingkat interaksi. Hal ini dapat diketahui dari belum tersedianya future-future layanan yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga tercipta feedback komunikasi dua arah antara masyarakat yang membutuhkan layanan dengan pemerintah desa.

Selain itu, website juga tidak memiliki informasi secara lengkap dan akurat tentang pelayanan seperti jenis-jenis pelayanan, persyaratan pelayan, prosedur pelayanan, dan dan tidak adanya fitur layanan melalui interaksi dan transaksi guna memberi layanan dalam mengurus permohonan untuk mengurus administrasi keperluan masyarakat. Pelayanan publik berbasis *E-Government* pada Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati dalam aspek sumber daya manusia belum memiliki kemampuan sumber daya manusia yang berkompeten untuk menerapkan *E-Government* dan dari aspek sumber daya infrastruktur teknologi informasi sudah memadai untuk menerapkan *E-Government* atau pelayanan publik secara online yang dimana ketersediaan sumber daya infrastruktur teknologi merupakan sebagian dari kunci keberhasilan dalam menerapkan *E-Government*. Selain itu, dalam aspek sumber daya finansial APBEDES sudah tidak perlu dikhawatirkan lagi karena sumbernya sudah jelas yaitu dari Anggaran Pendapatan Desa.

## **B. Saran**

1. Dalam proses penyusunan agenda setting di harapkan di bahas secara matang, dan mengundang kelompok teknis *E-Government* lain guna melahirkan kebijakan yang berkualitas..
2. Aparatur Desa harus menggunakan dengan baik dana insentif untuk mengoperasionalkan pelayanan berbasis website dan memanfaatkan prasarana yang cukup mempuni guana untuk optimalkan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *E-Government*.
3. Dari beberapa faktor penghambat pelayana publik berbasis *E-Government*. Kepala Desa diharapkan memberikan pelatihan kepada aparatur desa

maupun tim *E-Government* agar pegawai efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya.

4. Pemerintah Desa di harapkan transparansi dalam dokumen rencana program kerja Pemerintah Desa Bulumulyo maupun produk hukum Desa guna masyarakat mengetahui program kebijakan apa saja yang ingin di jalankan oleh Pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, H, Fatchan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Jenggala Pustaka Utama.
- Anwar, M. K., dan S, A. e. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik,dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, W. N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua (terjemahan Samodra Wibawa, Diah Asitadani, Erwan Agus Puwanto). Gajah mada University Press.
- Fitri Wahyuni , Angraini 2015. *Evaluasi Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Riau*. UIN ISSN 2460-818. Volume 1, No. 1, Februari 2015, (.39-43).
- Fitri, R., Asyikin, A. N., & Nugroho, A. S. B. 2017. *Pengembangan Sistem Informasi Desa Untuk Menuju Tata Kelola Desa Yang Baik (Good Governance) Berbasis Tik*. POSITIF : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi, 3(2), 99–105.
- Haeruddin dan Muhammad Ikba (2019). *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Desa Timoreng Panua Kabupaten*

- Sidenreng Rappang*. Universitas Muhammdiyah Sidenreng Rappang, Dalam Jurnal Of Goverment – Jog. Vol 5, No 1, Hal. 69-88. Juli – Desember 2019.
- Harsono, 2011. *Etnografi Pendidikan Sebagai Desain Penelitian Kualitatif*. Solo: UMS.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. C.V Andi Offset: Yogyakarta.
- Indrajit. 2002. *Electronic Government . Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jones. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Publik Policy)* Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Kasemin, kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Infomasi Sebuah Bunga Rempas Hasil Pengkajian dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Teknologi*. Prenada Media Group: Jakarta.
- Klun, Maja. Et.al. 2011. *Proceedings Og The 11th European Conference On E-Government* (United Kingdom: Academic Conferences and Publishing International Limited
- Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis data kualitatif buku sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohsi. Jakarta : Universitas Indonesia.

- Minasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol.1, No.1. Januari*
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis,Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Rianto, Budi. Ec.L. Tri Lestari. 2012. *Aplikasi Electronic Government dalam Pelayanan Publik*. Cv Putra Media Nusantara (PMN). Surabaya
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Pengembangan E-Government Di Indonesia*.  
Created with Print2PDF. To remove this line, buy a license at:  
<http://www.binarynow.com/>
- Steers, Richard M., 1985. *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2013. *Administrasi Pendidikan*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Wahab, Solichin Abdul. 2016. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Widodo, Joko, 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Bayumedia: Malang
- Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zuhriyati, Erni dkk. 2012. *Kepemimpinan Transformatif Dalam Inovasi*. Jakarta



Jurnal:

Gusti Ayu Dwi Intan Mahayoni dan I Dewa Ayu Putri Wirantari (2021) *Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar, Dalam Journal of Contemporary Public Administration (JCPA), Volume 1, No 1 Mei 2021 (13-19).*

Inka Putri Nur Indras Wari, Ari Subowo, Dyah Hariani (2020) *Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati, Dalam Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.*

Subhan, Annisa Rengganis, dan Serin Andrayani (2021) *Analisis Penerapan E-Government Sistem Kependudukan Informasi dan Layanan (SIPENDIL) Dalam Pelayanan Publik di Desa Sitiwiangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon, Dalam Jurnal Universitas Muhammadiyah Cirebon Vol 15, No 2, Juli-Desember 2021, (85-90).*

Sutoro Eko Yunanto. (2021). *Government Making : Membuat Ulang Ilmu Pemerintahan. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD", Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta. ISSN 2722-1792, Volume 2, No 1, Juni 2021*

Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud (2018) *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, Universitas Muhammadiyah Gorontalo Gorontalo, Dalam Jurnal Ilmu Administrasi. ISSN :2301-573X. Vol 6, No 2, Hal 102-110. Tahun 2018.*

Perundang-Undangan:

Inturksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indomesia .

Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan E-Government.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang- Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Sumber-sumber lain:

Profil Desa Bulumulyo

## **LAMPIRAN**

### **Daftar Pertanyaan Wawancara**

#### **Agenda Setting Pelayanan Publik Berbasis E-Government**

#### **Di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati**

##### **Pemerintah :**

1. Bagaimana isu permasalahan ini bisa di jadikan agenda setting?
2. Apakah aspirasi masyarakat di dengar oleh masyarakat terkait kebutuhan pelayanan publik berbasis E-Government ?
3. Bagaimana isu permasalahan ini bisa di jadikan agenda setting?
4. Seberapa penting isu permasalahan ini di jadikan agenda kebijakan?
5. Siapa saja aktor yang berpartisipasi dalam penyusunan RPKDes ?
6. Apakah anggaran untuk menjalankan program ini sudah di siapkan?
7. Bagaimana agenda kebijakan ini bisa di tetapkan?
8. Apakah masyarakat berpartisipasi dalam penyusunan RPKDes?
9. Apakah ada kerja sama pihak kelompok teknis E-Government dalam guna mengoptimalkan kebijakan E-goverment/website desa?
10. Bagaimana kewenangan Pemerintah Desa dalam memberi tugas kepada tim E-Government?
11. Apakah Pemerintah Desa ada rencana program kerja dalam pengembangan pelayan publik berbasis website E-goverment?
12. Apakah Pemerintah Desa ada regulasi standart pengoperasionalan E-Government/ website Desa?
13. Apakah ada kepastian hukum dalam peningkatan kualitas pelayan publik berbasis e-goverment?
14. Apakah ada pelatihan tim E-goverment desa dalam pengoprasian E Government/website Desa?
15. Apakah ada kebijakan dari Pemerintah Desa dalam pengembangan E-Government/website Desa?
16. Bagaimana perbuatan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayan publik E-Government berbasis website?
17. Apakah Pemerintah Desa ada sosialisasi untuk pengembangan website Desa dan mengajak masyarakat dalam hal pengembangan E-Government/website desa?

18. Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam hal pengoperasian E-Government/website Desa?
19. Berapa mbps kecepatan jaringan wifi di Desa Bulumulyo?
20. Bagaimana keahlian petugas dalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis E-Government/website Desa?

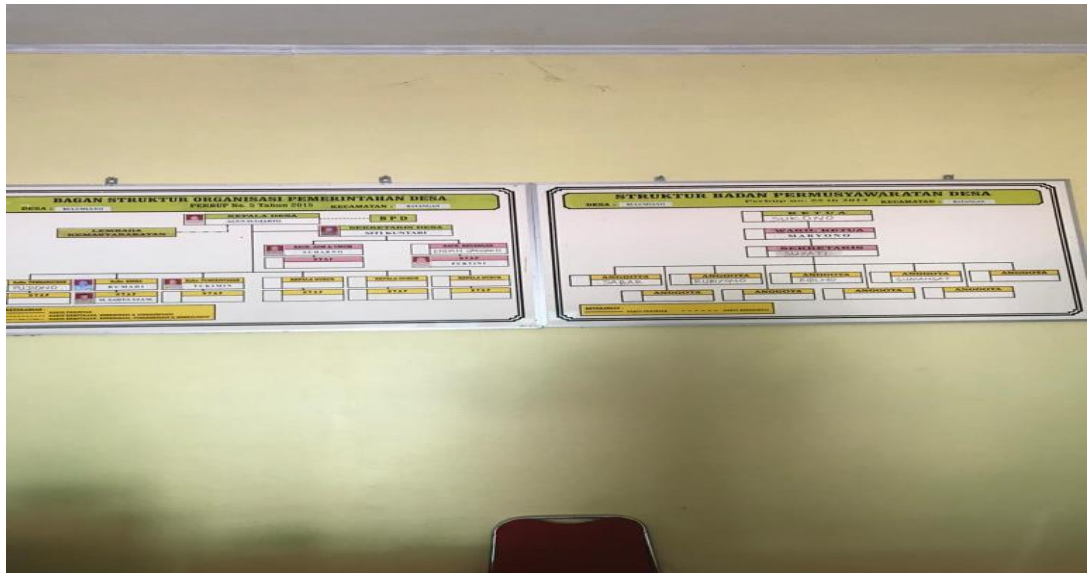
**Masyarakat :**

1. Bagaimana proses dalam perancangan RPKDes apakah sangat demokratis ?
2. Apakah dalam menyusun RPKDes mengundang kelompok kepentingan lain demi bertujuan melahirkan kebijakan yg sempurna?
3. Apakah ada sosialisasi ke masyarakat terkait penyusunan RPKDes?
4. Siapa saja aktor yg berperan dalam penyusunan RPKDes?
5. Apakah pemerintah responsif terkait isu permasalahan kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi desa di website?
6. Bagaimana tim penyusunan RPKDes dalam penyelenggaraan penyusunan?
7. Bagaimana kualitas jaringan yang di sediakan Pemerintah Desa?
8. Apakah prasarana teknologi pemerintah desa sudah memadai?
9. Bagaimana fasilitas dan prasarana yg di sediakan Pemerintah Desa guna untuk peroprasian pelayanan publik berbasis website?
10. Bagaimana keahlian petugas E-Government dalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis E-Government/website Desa?
11. Kendala kendala apa saja dalam mengoprasikan website desa?
12. Apakah ada faktor menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis egovernment website ?
13. Apakah ada faktor mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis E-Government website ?
14. Apakah ada kendala sumberdaya manusia dalam mengoprasikan E-Government/website Desa?
15. Apakah ada kendala prasarana dan fasilitas yang ada di desa guna untuk mengoprasikan E-Government/website Desa?
16. Bagaimana hubungan sesama satu unit ke unit lain?
17. Mengapa website desa tidak update dalam memberikan data-data administrasi dan informasi desa?
18. Apakah Pemerintah Desa sudah transparan dalam memberikan informasi di website Desa?

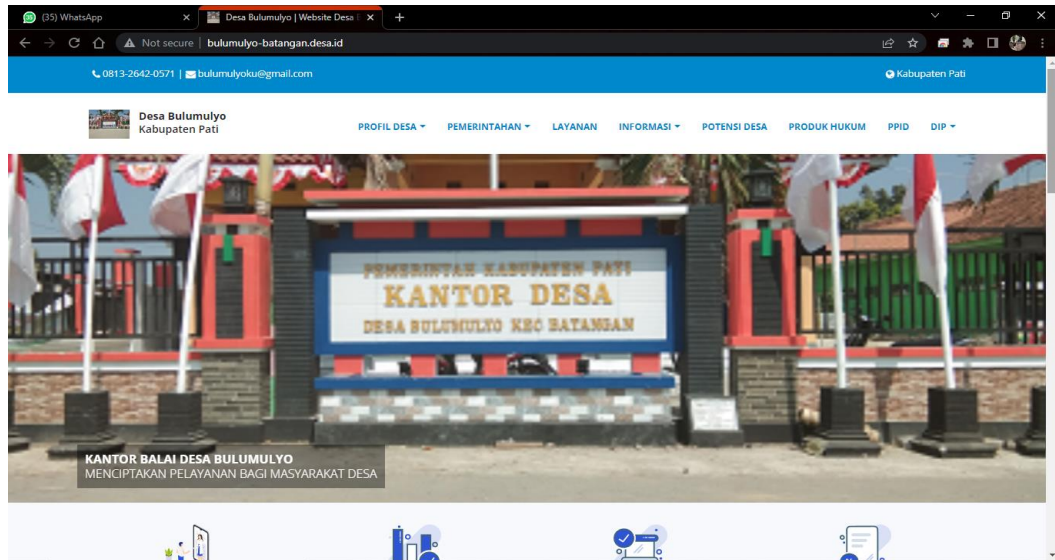
19. Menurut anda sebagai penggunaan layanan berbasis website Desa apa saja kelebihan pelayanan publik berbasis E-Government/website Desa?
20. Apakah ada kendala dalam hal jaringan saat mengakses website desa?



**Keterangan : Kantor Desa Bulumulyo**



**Keterangan : Struktur Pemerintahan Desa**



### **Keterangan Website Desa Bulumulyo**



### **Keterangan : Pak Agus Sugiarto ( Kepala Desa Bulumulyo)**



**Keterangan : Ibu Siti Kuntari (Seketaris Desa)**



**Keterangan : Pak Rumadi (Kasi Pelayanan dan Ketua Tim *E-Government*)**





**Keterangan : Anggota Tim *E-Government***



**Keterangan: Pak Agung**



**Keterangan : Pak Agung dan Pak Wahyu (Masyarakat)**

DESA  
KECAMATAN  
KABUPATEN  
PROVINSI

BULUMULYO  
BATANGAN  
PATI  
JAWA TENGGAH

FORMAT RANCANGAN RKP DESA  
TAHUN 2023

No	Bidang / Jenis Kegiatan		Mendukung SDGs Ke	Data Elastisitas g Tahun Ke	Target Capaian Tahun 2023	Lokasi (RT/RW/ Desa)	Perkiraan Volume & Setoran	Penerima Manfaat	Waktu Pelaksanaan	Perkiraan Biaya dan Sumber Pembiayannya		Pola Pelaksanaan (Swakelola / Kerjasama Antar Desa / Kerjasama ...	
	Kidang	Nama Program / Kegiatan								Jumlah	Sumber		
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n
		<b>Penyelenggaraan Bidang Bakti</b>											
		<b>A. Tunjangan dan operasional Pemerintah Desa</b>											
	1.	Penyediaan Penghasilan Tetap dan Tunjangan Kepala Desa	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	29.119.680	ADD	Selesai		
	2.	Penyediaan Penghasilan Tetap dan Tunjangan Perangkat Desa	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	163.598.400	ADD	Selesai		
	3.	Penyediaan Penghasilan Tetap Perangkat Desa (P.Saharso)	9	√	Desa Bulumulyo	5 bulan	Jan - Mei	Rp	10.111.000	ADD	Selesai		
	4.	Penyediaan Jaminan Kesehatan Sosial bagi Kepala Desa	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	1.164.768	ADD	Selesai		
	5.	Penyediaan Jaminan Kesehatan Sosial bagi Perangkat Desa	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	5.823.360	ADD	Selesai		
	6.	Penyediaan Jaminan Kesehatan Sosial bagi Perangkat Desa (P.Saharso)	9	√	Desa Bulumulyo	5 bulan	Jan - Mei	Rp	404.400	ADD	Selesai		
	7.	Penyediaan Jaminan Ketengakerjaan Sosial bagi Kepala	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	157.256	ADD	Selesai		
	8.	Penyediaan Jaminan Ketengakerjaan Sosial bagi Perangkat Desa	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	786.240	ADD	Selesai		
	9.	Penyediaan Jaminan Ketengakerjaan Sosial bagi Perangkat Desa (Saharso)	9	√	Desa Bulumulyo	5 bulan	Jan - Mei	Rp	54.600	ADD	Selesai		
		<b>B. Penyelenggaraan Operasional Pemerintah Desa</b>											
	1.	Penyediaan Tunjangan BPD	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	17.500.000	ADD, PBH	Selesai		
	2.	Penyediaan Operasional BPD (ATK, rapat, perawatan sepeda motor dll)	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	760.000	PBH	Selesai		
	3.	Penyediaan Insentif / Operasional RT / RW	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	26.250.000	ADD, PBH	Selesai		
	4.	Perjalanan Dinas	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	2.500.000	PBP	Selesai		
	5.	Insentif operator Sektrodes	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	2.400.000	ADD	Selesai		
	6.	Insentif operator SID	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	1.200.000	PBP	Selesai		
	7.	Insentif operator SIG-NG	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	1.200.000	PBP	Selesai		
	8.	Insentif operator SIBREKA	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	1.200.000	PBP	Selesai		
	9.	Operasional Kramatani sepeda motor Supra X	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	450.000	PBP	Selesai		
	10.	Langganan internet Wifi	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	3.600.000	DD	Selesai		
	11.	Belanja Alat Tulis Kantor dan benda lain	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	7.650.000	PAD	Selesai		
	12.	Belanja Pemertan Kantor Desa	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	669.367	PBP	Selesai		
	13.	Biaya operasional Pemerintah Desa (3%)	9	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun	Jan - Des	Rp	37.442.160	DD	Selesai		
<b>Jumlah Per Bidang 1 :</b>										<b>Rp</b>	<b>314.041.211</b>		
		<b>C. Penyelenggaraan Sarana Prasarana Pemerintah Desa</b>											
	1.	Pembelian Laptop	9	√	Desa	2 unit		Rp	17.000.000	ADD	Selesai		

Keterangan : RPKDes Bulumulyo Tahun 2023



No	Bidang / Jenis Kegiatan		Mendukung RPOs Ke	Data Eksternal Tahun Ke	Target Capaian Tahun	Lokasi (RT/RW/ Dusun)	Perkiraan Volume & Satuan	Penerima Manfaat	Waktu Pelaksanaan	Perkiraan Biaya dan Sumber Pembiayaan		Pola Pelaksanaan (Berkelanjutan / Kerjasama Antar Desa / Kerjasama ...)	
	Bidang	Nama Program / Kegiatan								Jumlah	Sumber		
		<b>D. Kegiatan Penyelenggaraan Pendidikan</b>											
		1. APE PAUD / TK	18	√	Desa	1 Tahun			Jan - Des	Rp	6.500.000	DD	Selesai
		<b>E. Kegiatan Penyelenggaraan Kesehatan</b>											
		1. PMT Posyandu, Posbindu, Kelas ibu hamil dan kelas ibu menyusui	13	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun			Jan-Des	Rp	41.520.000	DD	Selesai
		2. Belanja insentif SKD	13	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun			Jan-Des	Rp	1.800.000	PAD	Selesai
		3. Belanja insentif Kader Posyandu	13	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun			Jan-Des	Rp	15.000.000	DD	Selesai
		4. Belanja insentif KPM	13	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun			Jan-Des	Rp	2.400.000	DD	Selesai
		5. Belanja alat ukur tinggi badan	3	√	Desa Bulumulyo	2 unit				Rp	2.500.000	DD	Selesai
		6. Keg. Pencapaian Stunting Penyuluhan dan Pelatihan Btk Kesehatan (Utak Masy, Tranga dan Kader Kesehatan dll)	13	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun			Jan-Des	Rp	2.000.000	DD	Selesai
		<b>F. Peningkatan SIP, Statistik dan Kelembagaan</b>											
		1. Pemutakhiran SDGs	4	√	Desa Bulumulyo	1 Tahun			Jan-Des	Rp	4.700.000	DD	Selesai
		<b>G. Tata Prodi Pemerintahan, Perencanaan, Keuangan dan</b>											
		1. LPMD	18	√	Desa Bulumulyo	1 tahun			Jan - Des	Rp	500.000	ADD	Selesai
		2. RPMD	18	√	Desa Bulumulyo	1 tahun			Jan - Des	Rp	5.000.000	PMW	Selesai
2	Pelaksanaan Pembangunan Desa	<b>A. KETAPANG 20 %</b>											
		1. Jalan rabat beton Makam ke barat	17	√	RT 05 / 03	45 x 25 x 0,12 m			Jan-Des	Rp	19.890.000	DD	Selesai
		2. Tahap makam DK-Batu	17		RT 05 / 03	90 x 0,3 x 0,85 m				Rp	37.659.000	DD	Selesai
		3. Jalan rabat beton P. Turwi - P. lu	17	√	RT 04 / 05	78 x 2,5 x 0,12 m			Jan-Des	Rp	34.377.000	DD	Selesai
		4. Jalan rabat beton pertemuan jurusan makam DK-Jepoh	17	√	RT 05 RW 04	P1. 40 x 33 x 0,12 m P2. 16 x 4 x 0,12 m			Jan-Des	Rp	42.067.000	DD	Selesai
		5. Jalan rabat pertanian P.Tarlan (melanjutkan)	17	√	RT 03 / 04	P1. 50 x 125 x 0,12 m P2. 190 x 1 x 0,12 m			Jan - Des	Rp	84.292.000	DD	Selesai
		6. Tahap Punden	17	√	Desa Bulumulyo	P1. 21 x 0,3 x 1,1 m P2. 13 x 0,4 x 0,75 P3. 9,5 x 0,4 x 0,6 P4. 5 x 0,4 x 0,35 m			Jan-Des	Rp	31.370.000	DD	Selesai

Keterangan : RPKDes Bulumulyo Tahun 2023

No	Bidang / Jenis Kegiatan		Mendukung SDGs Ke	Data Eksternal Tahun Re	Target Capaian Tahun	Lokasi (RT/RW/ Dusun)	Perkiraan Volume & Satuan	Penerima Manfaat	Waktu Pelaksanaan	Perkiraan Biaya dan Sumber Pembiayaan		Fata Pelaksanaan (Selesai/ Kerjasama Antar Desa / Kerjasama	
	Bidang	Nama Program / Kegiatan								Jumlah	Sumber		
<b>B. SARPRAB.</b>													
	1.	Gorong-gorong utam P.Yulhiyoso	11		√	RT 05 / 01	3,8 x 1,4 x 0,7 m			Rp	8.486.000	DD	Selesai
	2.	Gorong-gorong utam P.Runarto	11		√	RT 05 / 04	5,3 x 1,4 x 1 m		Jan-Des	Rp	11.484.000	DD	Selesai
	3.	Gorong-gorong sechela P.Tris Kothan	11		√	RT 04 / 02	5,4 x 1,4 x 1,1 m			Rp	14.066.000	ADD	Selesai
	4.	Sanggai Serbu Guna			√	RT 05 / 04	12 m x 12 m		Jan-Des	Rp	224.523.000	DD	Selesai
	5.	Relab Lapangan voli ball	18		√	RT 05 / 03	27 x 18 x 1 unit			Rp	114.859.000	DD	Selesai
	6.	Rabat jalan P.Mario ke barat	17		√	RT 03 / 01	P1. 34 x 2,8 x 0,12 m			Rp	64.627.000	DD	Selesai
	7.	Jalan rabat beton jalan Pasar ke sekidan	17		√	RT 05 / 03	P2. 34 x 3 x 0,12 m P1. 21 x 3 x 0,12 m P2. 13 x 3,8 x 0,12 m		Jan-Des	Rp	24.425.000	DD	Selesai
	8.	Jalan rabat beton utam P.Ngajo ke barat	17		√	RT 01, 02, 04 / 03	109 x 3,8 x 0,15 m			Rp	139.773.000	DD	Selesai
	9.	Normalisasi saluran pertanahan barat desa (samarata)	11		√	Bant Desa	1000 x 2 m x 2 m		Jan-Des	Rp	13.500.000	DD	Selesai
	10.	Normalisasi saluran lingkungan Manjil Di-Japoh (PKTD)	11		√	RT 02, 06 / 04	123 x 0,8 x 1 m		Jan-Des	Rp	4.325.000	DD	Selesai
	11.	Progresokan jalan lingkungan	17		√	Desa Bulumulyo	1 paket		Jan - Des	Rp	7.350.000	PAD	Selesai
	12.	Dukungan Pelaksanaan Program Pembangunan/Relab Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) GAKIN			√	Desa Bulumulyo	5 Unit		Jan-Des	Rp	90.000.000	PKP	Selesai
<b>Jumlah Per Bidang 2 :</b>										Jan-Des	<b>Rp 1.065.992.000</b>		
<b>3.</b>	<b>Pembinaan Kemasyarakatan</b>	1. Pembinaan PKK	5		√	Desa Bulumulyo	1 paket		Jan-Des	Rp	4.127.319	DD, PAD, PKP	Selesai
		2. Limpas (saringan)	18		√	Desa Bulumulyo	6 unit			Rp	1.800.000	ADD	Selesai
		3. Bantuan keuangan kepada Lembaga/ Kelompok Masyarakat	18		√	Desa Bulumulyo	1 Paket (11 orang)		Jan-Des	Rp	8.250.000	PKK	Selesai
<b>Jumlah Per Bidang 3 :</b>										Jan - Des	<b>Rp 14.177.316</b>		
<b>4.</b>	<b>Pemberdayaan Kemasyarakatan</b>												
<b>Jumlah Per Bidang 4 :</b>											<b>Rp -</b>		
<b>5.</b>	<b>Pengembangan Binaan, Daurat dan Mendek Desa</b>	1. Pengembangan binaan abas	13		√	Desa Bulumulyo	1 Paket			Rp	38.052.840	DD	Selesai
		2. Bantuan Mesin extrim	13		√	Desa Bulumulyo	67 NPM			Rp	241.200.000	DD	Selesai
<b>Jumlah Per Bidang 5 :</b>											<b>Rp 279.252.840</b>		
<b>JUMLAH TOTAL :</b>											<b>Rp 1.673.464.367</b>		

Mengesahkan  
 Kepala Desa Bulumulyo  
**AGUS WIDARJO**  
 KEPALA DESA  
 BULUMULYO  
 KECAMATAN BATANGAN

Bulumulyo, 17 November 2022  
 Disusun oleh  
 Tim Penyusun RKP Desa

**AGUS WIDARJO**

**Keterangan : RPKDes Bulumulyo Tahun 2023**

## SURAT KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI



**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
 STATUS TERAKREDITASI A (SK BAN PT.No.251/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2015)

Alamat: Jl. Timoho No. 317, Yogyakarta 55226. Telp. (0274) 661971, 590725. Fax (0274) 615089 - Yogyakarta 55226

### KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ronggo Purto Aji  
 Nomor Mahasiswa : 18520005  
 Judul : Pelayanan publik berbasis E-Government  
  
 Dosen Pembimbing : Dra. Tri Dya Rini, M.Si  
 Mulai Bimbingan : 4 Juli 2022

Tanggal	Uraian Perbaikan	Paraf Dosen Pembimbing
<del>17 Juli 2022</del> 17 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan Proposal</li> </ul>	
12 Juli 2022	<p><u>Revisi</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Latar Belakang majalah = di lengkapi dari yang seharusnya dengan sertakannya pada majalah</li> <li>2. Judul governing = di hapus</li> <li>3. Literatur Review = deskripsi dan fokus</li> <li>4. Fokusnya lokasi ?</li> <li>5. kerangka konseptual = lokasi ? Governing - Pelayanan Publik E-governance</li> <li>6. Puncak Fokus atau Ruang lingkup</li> <li>7. kerangka konseptual → cara literatur</li> </ol>	12/7/2022
6 Agustus 2022		
9 Agustus 2022	<p><u>Revisi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Judul Sampai kegunaan Revisi majalah di Corek = perbaikan</li> <li>• Fokus Governing</li> </ul>	9/8/2022



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rumusan masalah : Bagaimana pelayanan .....</li> <li>• Kerangka Konsep Penelitian Governing - Pelayanan Publik</li> <li>• Jenis Penelitian = Ekplanatif</li> <li>• Subjek Penelitian → Sesuai Fokus/ Judul</li> </ul>	
19 September 2022	<p>ACC Laporan</p> <p>catatan tambahkan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian.</p>	19/8/2022
31 Jan 2022	<p><u>Revisi</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis awal revisi → fokus sebelum ada <del>X</del></li> <li>2. Analisis berdasarkan fokus penelitian <math>\leftarrow</math> Governing</li> <li>3. Bab 2 : ditambahkan "faktor" pelayanan e gov. / website.</li> <li>4. Bab 1 Metode penelitian tesnya menentukan informan?</li> <li>5. Daftar pustaka : semua huruf tegak</li> <li>6.</li> </ol>	
2 Feb 2023	<p>ACC Ujian</p> <p>Selasa 19 Feb 2023 jam 10.00</p>	R
1 Maret 2023	<p>ACC Judul.</p>	M.

Mengetahui / Menyetujui  
Dilaksanakan Ujian Skripsi

Ketua Prodi :

Dosen Pembimbing :

.....

.....



SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

STATUS TERAKREDITASI A (SK BAN-PT No. 3295/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020)

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989 - Yogyakarta 55225

Nomor : 062/PEM/J/II/2022

Hal : Penunjukan Dosen  
Pembimbingan Skripsi

Kepada :

Yth Dra. Tri Daya Rini, M.Si

Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"

di Yogyakarta.

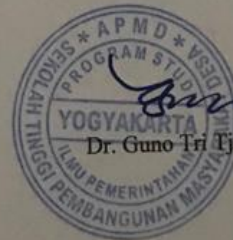
Sehubungan dengan pembimbingan Skripsi, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi Dosen Pembimbing mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Ronggo Punto Aji  
No. Mahasiswa : 18520005  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Tanggal Acc Judul Skripsi : 31 Maret 2022  
Judul Proposal : Governing dalam Pelayanan Publik Berbasis e-Government di Desa Bulu Mulyo Kecamatan Batangan, Kabupaten Pati

Demikian, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 31 Maret 2022

Ketua Program Studi



*Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A.*  
Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A.



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
YOGYAKARTA**

**Akreditasi Institusi B**

• PRODI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN DESA, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B

• PROGRAM STUDI KAJI KEBUDHAYAAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI KAJI PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A  
• PROGRAM STUDI KAJI PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515980, website : [www.apmd.ac.id](http://www.apmd.ac.id), e-mail : [info@apmd.ac.id](mailto:info@apmd.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : 361/I/T/2022

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama : Ronggo Punto Aji  
Nomor Mahasiswa : 18520005  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan.  
Jenjang : Sarjana (S-1).  
Keperluan : Melaksanakan Penelitian.  
a. Tempat : Desa Bulumulyo, Kecamatan Batangan, Kabupaten Pati, Jawa Tengah  
b. Sasaran : Pelayanan Publik *e-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati  
c. Waktu : 26 September 2022

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.

Yogyakarta, 26 September 2022



Sekeloa Eko Yunanto  
NIY. 170 230 190

**PERHATIAN :**

Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

**MENGETAHUI :**

Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian.





**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
YOGYAKARTA  
Akreditasi Institusi B**

• PROGRAM PEMANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B

• PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : [www.apmd.ac.id](http://www.apmd.ac.id) . e-mail : [info@apmd.ac.id](mailto:info@apmd.ac.id)

Nomor : 607/1/U/2022  
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :  
Kepala Desa Bulumulyo, Kecamatan Batangan, Kabupaten Pati, Jawa Tengah  
Di Tempat

Dengan hormat,  
Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana ( S1 ) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan pada tanggal 26 September 2022. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama : Ronggo Punto Aji  
No Mhs : 18520005  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik *e-Government* di Desa Bulumulyo Kecamatan Batangan Kabupaten Pati  
Tempat : Desa Bulumulyo, Kecamatan Batangan, Kabupaten Pati, Jawa Tengah  
Dosen Pembimbing : Dra. Tri Daya Rini, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaannya untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Kemudian atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 26 September 2022

Ketua



Dr. Sudono Eko Yunanto

170 230 190