

**IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN  
2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS  
PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN  
SERDANG BEDAGAI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**MAULINA SARTIKA**

**NPM. 1603100003**

**Program studi ilmu administrasi publik**

**Konsentrasi kebijakan publik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2020**

## PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : MAULINA SARTIKA  
N P M : 1603100003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Sabtu, 11 Maret 2020  
Waktu : 07.30 s.d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

PENGUJI II : MUJAHIDIN, S.Sos., M.SP

PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

### PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **MAULINA SARTIKA**  
N P M : 1603100003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN  
NOMOR 95 TAHUN 2018 DALAM RANGKA  
MENINGKAT EFEKTIVITAS PELAYANAN  
BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN  
SERDANG BEDAGAI.

Medan, 3 Maret 2020

PEMBIMBING


  
**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP**

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI

  
**NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd**

DEKAN

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya MAULINA SARTIKA, NPM 1603100003, menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya yang menyadari bahwa memalsukan Karya Ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Juli 2020

MAULINA SARTIKA



METERAI  
TEMPEL  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
CEB1AAHF483590964

MAULINA SARTIKA

## **ABSTRAK**

### **IMPELEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

**MAULINA SARTIKA**

**1603100003**

Sistem pemerintahan berbasis Elektronik yang disingkat SPBE adalah sebuah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Sebagai tata kelola kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan Akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perlukannya sebuah tindakan dengan tujuan dan sasaran di inginkan dalam sebuah kebijakan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana implementasi peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis elektronik di kabupaten serdang bedagai. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang di gunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Metode deskriptif kualitatif memaparkan situasi dan peristiwa. Hasil penelitian menunjukkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik sudah terimplementasi dengan baik, namun belum terlaksana dengan maksimal, karena tujuan yang ingin dicapai belum memenuhi target yang diinginkan. Akan tetapi SPBE yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika memenuhi standarisasi fasilitas infrastruktur SPBE serta melakukan pemeliharaan secara berkala dan melakukan *Pengupdatetan* aplikasi sesuai yang dibutuhkan dalam pelayanan berbasis *Elektronik* yang di *User* kan oleh setiap dinas penyedia pelayanan dan Aparatur sipil Negara dalam penggunaan data. Dalam penerapan SPBE mereka menggunakan tenaga ahli berkompeten menjalani SPBE serta manajemen Sumber Daya Manusia yang baik

*Kata Kunci : Implementasi, Efektivitas Pelayanan*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh,*

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang disusun dengan tujuan memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul :

“IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN  
BERBASIS ELEKTRONIK.”

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu penulis dengan besar hati dan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan para pembaca sekalian. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Sarifin dan Ibunda Masdawati yang telah menyayangi dan memberi semangat dan motivasi baik dukungan materi maupun moril kepada ananda.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah S.IP., M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika S.Sos., M.SP selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ananda Mahardika S.Sos., MSP selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Kepada Staff Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan dan seperbimbingan Hastuti Srimulyani, Chintia Pramai Sella, Muhammad Taufik Hiadayat serta teman-teman Stambuk 16 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.
10. Kepada yang spesial yang selalu memberikan dukungan serta selalu menyemangati penulis setiap hari dalam menyelesaikan skripsi dan

permasalahan Skripsi ini khususnya Abangda dr.Geza, dr.Rizza Maulana Azmi dan Zulhasbi Harahap.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Kiranya Allah SWT membalas kebaikan dan dukungan serta bantuan yang diberikan semua pihak. Amin Ya Rabbal Alamin.

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb*

Medan, Maret 2020

Penulis

**Maulina Sartika**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pembatasan Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Dan Manfaat penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1 Implementasi .....	.7
2.2 Kebijakan .....	.8
2.3 Kebijakan Publik .....	9
2.4 Implementasi Kebijakan.....	12
2.5 Implementasi Kebijakan Publik .....	16
2.6 Pelayanan.....	18
2.7 Pelayanan Publik.....	19

2.8 Pemerintah Berbasis Elektronik.....	21
2.9 Pelayanan Berbasis Elektronik.....	23
2.10 Monitoring.....	24
2.11 Efektivitas.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Kerangka Konsep .....	26
3.3 Defenisi Konsep .....	27
3.4 Kategorisasi .....	28
3.5 Narasumber.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.8 Lokasi Penelitian .....	32
3.9 Deskripsi Singkat Objek penelitian.....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.2 Pembahasan .....	52

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran II : Draf Pedoman Wawancara

Lampiran III : Sk-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Lampiran IV : Sk-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Lampiran V : Sk-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VI : Sk-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VII : Sk-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran VIII : Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Kota Binjai

Lampiran IX : Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Serdang Bedagai

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Penjelasan Kerangka Konsep.....	26
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	26
Gambar 3.2 Peta Kabupaten Serdang Bedagai.....	32

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan berbasis elektronik *E-Government* merupakan penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan Teknologi Komunikasi dan Informatika untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah , aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak pihak lainnya. Sistem pemerintah berbasis elektronik memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang terbuka, partisipatif, inovatif dan akuntabel.

Menurut Indrajit (2007: 7) Penerapan *e-Government* dasarnya fokus kepada pengelolaan informasi dalam birokrasi dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). penerapan *e-Government* adalah adanya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisasi kemungkinan terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Sebuah negara dan daerah memutuskan untuk mengimplementasikan *e-government* karena percaya bahwa dengan melibatkan teknologi informasi didalam kerangka manajemen pemerintahan, akan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah, memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas 4 dikalangan penyelenggara pemerintahan dan mendorong partisipasi masyarakat.

Pelayanan Berbasis Elektronik merupakan suatu kegiatan yang di laksanakan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan pada publik dengan berbasis elektronik, serta mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan (*E-Goverment*) sesuai dengan peraturan perundang undangan dalam Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik. ( dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik )

Pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, sehingga dengan diadakannya pelayanan berbasis elektronik akan terwujudnya suatu pelayanan yang bersih serta berkualitas dengan tidak adanya segala bentuk penyimpangan dalam pelayanan berbasis elektronik.

Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai adalah organisasi yang melaksanakan tugas dan fungsi antara lain peningkatan kualitas sistem penghubung layanan berbasis elektronik yang di gunakan oleh lembaga pemerintahan di kabupaten Serdang Bedagai.

Kemajuan Teknologi Informasi sebagai tata kelola pemerintahan yang bersifat bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya maka dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan ini menegaskan bahwa pelayanan berbasis elektronik meliputi adanya pembangunan demi mewujudkan bangsa berdaya saing tinggi. Melalui pembangunan aparatur negara

yang mencakup kelembagaan serta pelayanan. Meningkatkan kualitas pelayanan perlu juga di lakukan pengawasan dalam peningkatan sistem penghubung layanan dengan memenuhi akses jaringan dan *standart interoperabilitas* dengan kelaikan operasi dari menteri dan Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika.

Pengguna layanan berbasis elektronik sebagai pengguna akses layanan di Kabupaten Serdang Bedagai mengalami Kesulitan Akses penghubung dalam menggunakan web server pada website layanan pemerintahan Kabupaten Serdang Bedagai serta kurang update nya informasi layanan pada website. Kesulitan pengaksesan web terjadi pada seluruh lembaga pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai Terkecuali Dinas Komunikasi Dan Informatika serta Dinas Tata Ruang dan Permukiman yang pengaksesan layanan tidak terkendala.

Dampak dari kesulitan pengaksesan web server pelayanan dari lembaga pemerintahan adalah buruknya sistem penghubung jaringan pada layanan Berbasis Elektronik di Kabupaten Serdang Bedagai. Bahkan pihak Komunikasi dan Informatika tidak melakukan pengecekan penggunaan *E-Government* website Pelayanan di Dinas Dinas Pemerintahan Kabupaten Serdang Bedagai. Berbagai persoalan yang muncul tersebut adalah sebagai akibat dari kurang optimalnya pengawasan website pelayanan berbasis elektronik. Hal tersebut tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dalam menyelesaikan berbagai persoalan terkait sistem penghubung layanan pemerintah berbasis elektronik.



Pada dasarnya maksud pembentukan peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 salah satunya melakukan peningkatan efektivitas pelayanan berbasis elektronik terhadap pengguna layanan yang meliputi, kegiatan pengawasan dalam bidang sistem penghubung jaringan layanan, dengan cara mengevaluasi pelaporan dari pengguna layanan Berbasis Elektronik, serta melakukan perbaikan terhadap sistem web server yang lambat di Kabupaten Serdang Bedagai.

Dalam hal ini, fungsi dari pelayanan berbasis elektronik terhadap pengguna layanan tersebut menjadi kewenangan dan tanggungjawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai. Dalam kenyataannya, fenomena menunjukkan bahwa pelaksana kebijakan tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Serdang Bedagai belum sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh Peraturan Presiden.

Berdasarkan fenomena atau masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian yang berjudul Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik di Kabupaten Serdang Bedagai.

## **I.2 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik yang tertera dalam paragraf 7 Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Pasal 33 yaitu penggunaan

sistem penghubung layanan pemerintah bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang telah di jelaskan didalam Latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam rangka Peningkatan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik di Kabupaten Serdang Bedagai ?

### **I.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik di Kabupaten Serdang Bedagai.

#### **2. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara Aspek Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis mengenai Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik.

- b. Secara Aspek Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran positif dan membangun bagi pemecahan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian.
- c. Secara Ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Implementasi**

##### **2.1.1 Pengertian Implementasi**

Implementasi di pandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang- undang. Impelementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang- undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersana sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan- tujuan kebijakan atau program-program.

Menurut purwanto ( 2012 : 12 ) implementasi adalah mendistribusikan keluaran kebijakan ( *to delivery policy output* ) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran ( *target group* ) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

Menurut Grindle ( 1980 : 6 ) implementasi adalah membentuk suatu kaitan ( *linkage* ) yang memudahkan tujuan- tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Tugas implementasi mencakup terbentuknya “ *a policy delivery system* “ dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan di jalankan dengan harapan sampai pada tujuan- tujuan yang diinginkan.

Menurut Setiawan ( 2004:39 ) dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut : implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi adalah proses usaha pelaksanaan yang dijalankan oleh suatu kelompok sasaran pemerintah yang memiliki otoritas dan ditetapkan oleh undang-undang dalam melaksanakan birokrasi yang efektif dan mewujudkan kebijakan.

## **2.2 Kebijakan**

### **2.2.1 Pengertian Kebijakan**

Kebijakan pada umumnya dipahami sebagai salah satu upaya dan tindakan pemerintah yang dibuat dalam rangka melaksanakan tugas – tugas pemerintahannya, dalam wujud pengaturan ataupun keputusan. Kebijakan publik merupakan keputusan yang mengikat bagi orag banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik.

Menurut Anderson ( 2005 : 21 ) kebijakan adalah sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh aktor sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi.

Menurut Friedrich ( 2007 : 20 ) kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan – hambatan

tertetu dengan mencari peluang – peluang untuk mencapai tujuan dan mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Lubis ( 2007 : 9 ) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan – hambatan tertentu mencari peluang – peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah langkah tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau pemerintah dengan adanya hambatan atau permasalahan dan mengambil keputusan untuk mencapai tujuan sasaran yang diinginkan.

## **2.3 Kebijakan publik**

### **2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik**

Menurut Abidin ( 2012 : 31 ) kebijakan publik adalah tindakan yang tidak bersifat spesifik dan sempit, tetapi luas dan berada pada strata strategis. Oleh karena itu kebijakan publik berfungsi sebagai pedoman umum untuk kebijakan dan keputusan khusus dibawahnya.

Menurut Tachjan Dalam Rahayu ( 2016 : 19 ) kebijakan mempunyai tujuan, dengan memperoleh nilai-nilai publik, baik yang berkaitan dengan *Public goods* maupun *public service*. Nilai nilai tersebut sangat dibutuhkan oleh publik untuk meningkatkan kualitas hidup, baik fisik maupun non fisik. Kebijakan ini sangat diperlukan dalam konteks alokasi, distribusi, regulasi, dan stabilisasi.

Menurut Dunn ( 2003 : 106 ) kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan – pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang – bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan, keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan, dan lain – lain.

Menurut Anderson dalam Taufiqurohman (2015 : 12) kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah rangkaian tindakan yang dibuat oleh pemerintah menyangkut kepentingan – kepentingan dan tindakan yang mempunyai mencapai tujuan kehidupan masyarakat.

### **2.3.2 Tahap Tahap Kebijakan Publik**

Tahap – tahap kebijakan publik menurut Winarno ( 2016 : 30 ) : a) Penyusunan agenda, para pejabat yang dipilih menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelum masalah – masalah ini berkompetisi terlebih dahulu dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan; b) Formulasi kebijakan, masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan akan dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah masalah yang ada didefinisikan untuk dicarikan pemecahan masalah terbaik; c) Adopsi kebijakan, dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh

perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif; d) implementasi kebijakan, suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan – catatan elite, jika program tidak diimplementasikan. Oleh karena itu kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan – badan administrasi maupun agen – agen pemerintah ditingkat bawah; e) evaluasi kebijakan, dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang telah dibuat telah mampu memecahkan masalah.

### **2.3.3 Kriteria Penentuan Kebijakan Publik**

Menurut Abidin ( 2004 : 56-57 ) tidak semua kebijakan publik mempunyai prioritas yang sama untuk diproses. Hal tersebut ditentukan oleh proses penyaringan melalui serangkaian kriteria. Berikut kriteria yang digunakan dalam menentukan kebijakan : a) efektivitas, mengukur suatu alternatif sasaran yang ingin dicapai dengan suatu alternatif kebijakan dapat menghasilkan tujuan akhir yang diinginkan; b) efisien, dana yang digunakan harus sesuai dengan tujuan yang dicapai; c) cukup, suatu kebijakan dapat mencapai hasil yang diharapkan dengan sumber daya yang ada; d) adil; e) terjawab, kebijakan dibuat agar dapat memenuhi kebutuhan suatu golongan atau suatu masalah tertentu dalam masyarakat.

### **2.3.4 Tingkatan Kebijakan publik**

Menurut Abidin ( 2004 : 31-33 ) kebijakan dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan : a) kebijakan umum, adalah kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan, baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif,



yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi bersangkutan; b) kebijakan pelaksanaan, adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan undang – undang; c) kebijakan teknis adalah kebijakan operasional yang berada dibawah kebijakan pelaksanaan.

## **2.4 Implementasi Kebijakan**

### **2.4.1 Pengertian Implementasi Kebijakan**

Menurut nugroho ( 2003:161 ) implementasi kebijakan adalah tindakan (action) intervensi itu sendiri. Bentuk intervensi dalam implementasi ini setidaknya melalui elemen-elemen berikut yaitu : a) pembentukan unit organisasi baru dan staf pelaksana; b) penjabaran tujuan kedalam aturan pelaksana ( *standart operating procedures* ) ; c) kordinasi, pembagian tugas tugas didalam dan diantara dinas-dinas atau badan pelaksana; d) pengalokasian sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan.

Menurut Wahab ( 2001:45 ) implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar berkaitan dengan mekanisme penjabaran- penjabaran keputusan politik kedalam prosedur prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Menurut agustino ( 2006:139), implementasi kebijakan adalah sebagai tindakan- tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tuju-tuju yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Berdasarkan definisi pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan ialah tahapan dari proses kebijakan untuk meraih tujuan-tujuan dan mempunyai kaitan dengan konsekuensi atau dampak yang akan nampak pada pelaksanaan kebijakan tersebut.

#### **2.4.2 Faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan**

Menurut Mazmanian dan Sabatier ada tiga faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu :

##### **a. Karakteristik dari masalah**

1. Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan. Di satu pihak ada beberapa masalah sosial yang secara teknis mudah dipecahkan. Di pihak lain terdapat masalah – masalah sosial yang sulit dipecahkan. Oleh karena itu, sifat masalah akan mempengaruhi mudah-tidaknya suatu program diimplementasikan.
2. Tingkat kemajemukan kelompok sasaran. Hal ini berarti suatu program relatif mudah diimplementasikan apabila kelompok sasarannya homogen. Sebaliknya, apabila kelompok sasarannya heterogen, implementasi program akan relatif lebih sulit karena tingkat pemahaman setiap anggota kelompok sasaran program berbeda.
3. Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi. Sebuah program akan relatif sulit diimplementasikan apabila sasarannya mencakup semua populasi.
4. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan. Sebuah program yang bertujuan memberikan pengetahuan atau bersifat kognitif akan mudah diimplementasikan daripada program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku masyarakat.

## b. Karakteristik kebijakan

1. Kejelasan isi kebijakan. hal ini berarti semakin jelas dan terperinci isi sebuah kebijakan, akan mudah diimplementasikan karena implementor mudah memahami dan menerjemahkan dalam tindakan nyata. Sebaliknya, ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan.
2. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis. Kebijakan yang memiliki dasar teoritis memiliki sifat yang lebih mantap karena sudah teruji. Walaupun beberapa lingkungan sosial tertentu perlu ada modifikasi.
3. Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut. Sumberdaya keuangan adalah faktor krusial untuk setiap program sosial. Setiap program juga memerlukan dukunga staf untuk melakukan pekerjaan administrasi dan teknis serta memonitor program yang semuanya itu memerlukan biaya.
4. Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar institusi pelaksana. kegiatan program sering disebabkan kurangnya koordinasi vertikal dan horizontal antarinstansi yang terlibat dalam implementasi program.
5. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.
6. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.
7. Seberapa luas akses kelompok – kelompok luar untuk berpartisipasi dalam impelemntasi kebijakan.

## c. Lingkungan Kebijakan

1. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik lebih mudah menerima program pembaruan dibandingkan dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Dimikian pula, kemajuan teknologi akan membantu dalam proses keberhasilan implementasi program karena program – program tersebut dapat disosialisasikan dan diimplementasikan dengan bantuan teknologi modern.
2. Dukungan publik terhadap suatu kebijakan. Kebijakan yang memberikan insentif biasanya mudah mendapatkan dukungan publik. Sebaliknya kebijakan yang bersifat dis-insentif akan kurang mendapat dukungan publik.
3. Sikap kelompok pemilih. Kelompok pemilih yang ada dalam masyarakat dapat mempengaruhi implemmentasi kebijakan melalui berbagai cara antara lain 1) kelompok pemilih dapat melakukan intervensi terhadap keputusan yang dibuat badan – badan pelaksana melalui berbagai komentar dengan maksud mengubah keputusan 2) kelompok pemilih dapat memiliki kemampuan untuk mempengaruhi badan – badan pelaksana secara tidak langsung melalui kritik yang dipublikasikan terhadap kinerja badan – badan pelaksana, dan membuat pernyataan yang ditujukan pada badan legislatif.
4. Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor. Pada akhirnya, komitmen aparat pelaksana untuk merealisasikan tujuan yang telah tertuang dalam kebijakan adalah variabel yang paling krusial. Aparat badan pelaksana harus memiliki keterampilan dalam membuat prioritas tujuan dan selanjutnya merealisasikan prioritas tujuan tersebut.

## **2.5 Implementasi kebijakan publik**

### **2.5.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik**

Grindle dalam Tachjan (2006 : 14) menyebutkan 3 (tiga) hambatan besar yang setiap kali muncul dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik, yakni : (1) ketiadaan kerjasama vertikal, antara atasan dengan bawahan; (2) hubungan kerja horizontal yang tidak strategis; (3) masalah penolakan terhadap perubahan yang datang dari publik maupun kalangan birokrasi sendiri. Untuk mengatasi hambatan ini, maka pelaksana kebijakan publik perlu memiliki kemampuan beradaptasi dengan kondisi yang berkembang. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik kadangkala tidak hanya memerlukan rasionalitas, tetapi juga kemampuan pelaksana untuk memahami dan merespon harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, di mana kebijakan publik tersebut akan dilaksanakan.

Winarno (2007:146) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Widodo (2001:177) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan Publik adalah salah satu tahapan kebijakan publik antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi

masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan baik. Implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan pelaksanaan kebijakannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diketahui bahwa implementasi dan kebijakan adalah dua kata yang tidak bisa dipisahkan dalam satu kosa kata. Implementasi sebagai kata kerja dan kebijakan sebagai objek untuk yang diimplementasikan. Sebagai pangkal tolak berpikir kita, hendaknya selalu diingat bahwa implementasi adalah sebagian besar kebijakan dari pemerintah dan pasti akan melibatkan sejumlah pembuat kebijakan baik publik maupun swasta berusaha keras untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada masyarakat guna untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga untuk melaksanakan implementasi kebijakan ini perlu mendapatkan perhatian yang seksama dari berbagai kalangan.

## **2.6 Pelayanan**

### **2.6.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler (2008:464) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

## **2.7 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum



Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

## 2. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

## 3. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

## 4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

## 5. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

## 6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

## 7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

## 8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

## **2.8 Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Sebagai tata kelola kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional.

### **a. Layanan SPBE**

1. Pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat
  - a. Layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam melayani masyarakat termasuk masyarakat yang terpencil, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam penrusunan kebijakan publik yang akan memberi manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.
  - b. Strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada Pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat adalah: 1. memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE

terpenuhi; dan 2. membangun portal pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

2. Peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan

a. Peningkatan kualitas layanan SPBE dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan SPBE dan memberikan kepuasan kepada pengguna SPBE.

b. Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah: 1. melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; dan 2. menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran.

b. Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. Penyelenggaraan infrastruktur SPBE secara mandiri, terintegrasi, terstandarisasi, dan menjangkau Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

a. Penyelenggaraan infrastruktur SPBE mencakup Pusat Data nasional, Jaringan Intra pemerintah, dan Sistem Penghubung Layanan pemerintah.

b. Agar efektivitas, efisiensi, kesinambungan, aksesibilitas, dan keamanan dapat ditingkatkan maka penyelenggaraan infrastruktur SPBE dilakukan secara: a. mandiri, yaitu pengelolaan infrastruktur SPBE yang meminimalkan ketergantungan kepada pihak-pihak non-pemerintah; b. terintegrasi, yaitu keterhubungan dan pemanfaatan bersama infrastruktur SPBE antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; c.

terstandarisasi, yaitu keseragaman aspek teknis dan pengoperasian infrastruktur SPBE; dan d. menjangkau semua Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. e. Penyelenggaraan infrastruktur SPBE dilakukan dalam rangka mendukung kebijakan moratorium pembangunan pusat data oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dan mengarahkan penggunaan Pusat Data nasional.

## **2.9 Pelayanan Berbasis Elektronik**

Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat. Sebagai kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi. Pengguna SPBE adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE.

### **a. Fungsi**

Pelayanan berbasis Elektronik berfungsi sebagai tembusan agar pemerintah mewujudkan bangsa yang berdaya saing tinggi di bidang teknologi.

### **b. Tujuan**

Pelayanan berbasis elektronik bertujuan agar terbentuknya tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

## **2.10 Monitoring**

Menurut Rahayu Kusuma Dewi ( 2016 : 190 ) monitoring dapat diartikan sebagai *watch and check a period time* . monitoring atau pemantauan adalah usaha secara terus menerus untuk memahami proses perkembangan bidang-bidang tertentu dari pelaksanaan tugas atau proyek/program yang dilaksanakan. Ada dua jenis teknik monitoring yaitu *on desk*, dengan cara mencermati laporan-laporan perkembangan, dan *on site*, dengan cara turun ke lapangan memeriksa secara langsung. Dan juga bisa menggabungkan kedua teknik tersebut *on site* dan *on desk* dengan tujuan monitoring sebagai berikut, 1) menghindari terjadinya penyimpangan, kesalahan, keterlambatan sehingga diluruskan; 2) memastikan proses berjalan sesuai dengan model yang diterapkan.

## **2.11 Efektivitas**

## **2.12 Dinas Komunikasi Dan Informatika**

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

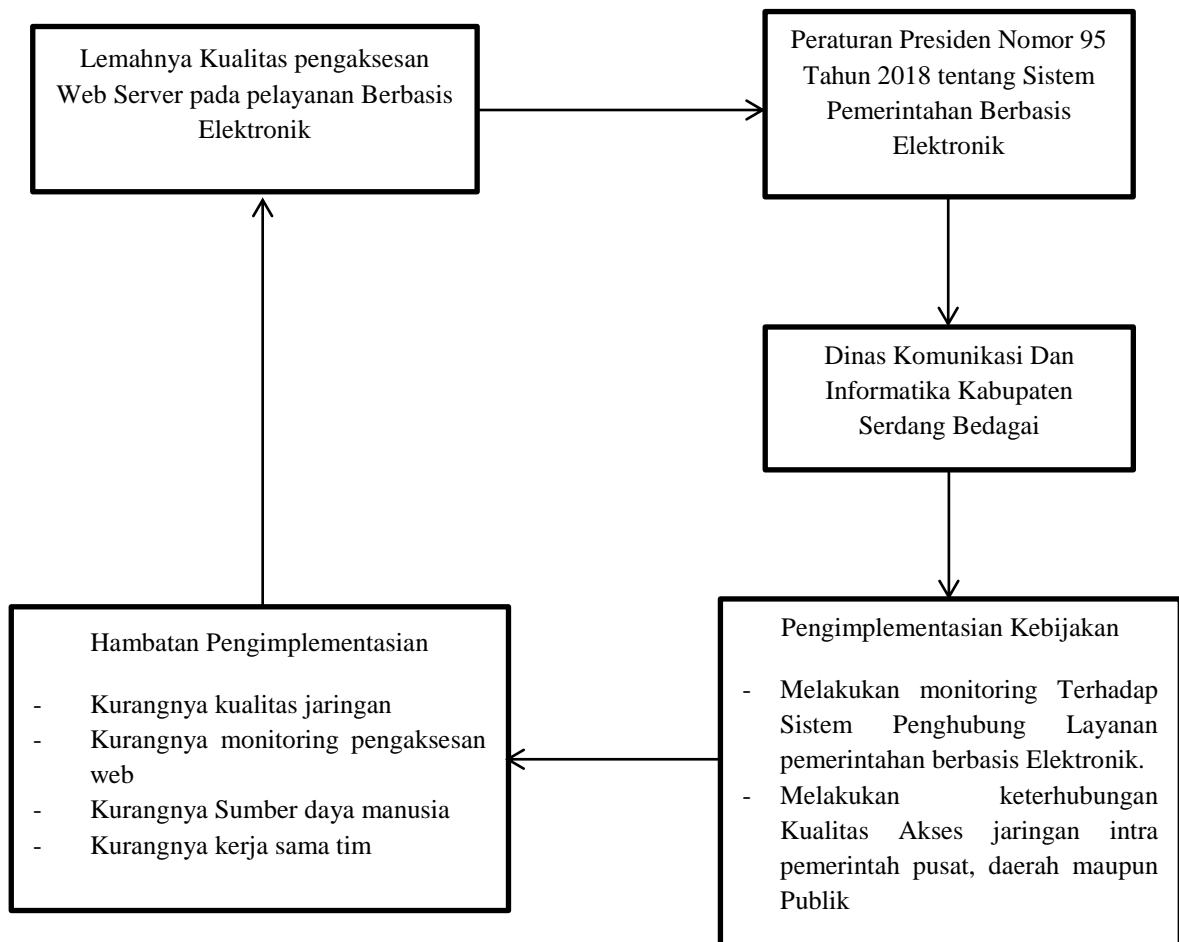
Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Metode deskriptif kualitatif memaparkan situasi dan peristiwa. Penelitian dengan metode ini menjelaskan hubungan, dan tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi dan menganalisis kebenarannya berdasarkan fakta yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam – macam, dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan data variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang- orang yang berperilaku yang dapat diamati. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif pada teorinya dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Analisis data seringkali berlangsung selama proses pengumpulan data.

### 3.2 Kerangka Konsep

Dalam pelaksanaan penelitian, kerangka konsep dibuat untuk untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi dan menjadikan penilaian lebih sistematis. Selain itu kerangka konsep juga sebagai upaya untuk menjadikan penelitian lebih terarah. Sebagai dasar pijakan yang jelas dan pengembangan teori, maka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1

Kerangka Konsep



### **3.3 Definisi Konsep**

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial dan abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu. Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini, digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

- a. Implementasi adalah proses usaha pelaksanaan yang dijalankan oleh suatu kelompok sasaran pemerintah yang memiliki otoritas dan ditetapkan oleh undang-undang dalam melaksanakan birokrasi yang efektif dan mewujudkan kebijakan.
- b. kebijakan adalah langkah tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau pemerintah dengan adanya hambatan atau permasalahan dan mengambil keputusan untuk mencapai tujuan sasaran yang diinginkan.
- c. kebijakan publik adalah rangkaian tindakan yang dibuat oleh pemerintah menyangkut kepentingan – kepentingan dan tindakan yang mempunyai mencapai tujuan kehidupan masyarakat.
- d. Implementasi kebijakan ialah tahapan dari proses kebijakan untuk meraih tujuan-tujuan dan juga mempunyai kaitan dengan konsekuensi atau dampak yang akan nampak pada pelaksanaan kebijakan tersebut.
- e. implementasi kebijakan publik adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



- f. pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.
- g. Pemerintah Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.
- h. pelayanan Berbasis Elektronik Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat. Sebagai kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi.
- i. monitoring atau pemantauan adalah usaha secara terus menerus untuk memahami proses perkembangan bidang-bidang tertentu dari pelaksanaan tugas atau proyek/program yang dilaksanakan.

### **3.4 Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam Rangka

Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik. Berikut beberapa kategorisasi dalam penelitian ini yaitu :

- a. Adanya tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam melaksanakan kebijakan
- b. Adanya tindakan perealisasi sesuai dengan kebijakan yang dilakukan
- c. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan.
- d. Adanya prosedur dan mekanisme monitoring dalam melakukan monitoring web.

### **3.5 Narasumber**

Adapun narasumber dari penelitian ini adalah :

- a. nama : Mhd Fadhil Isa  
jabatan : Sekretaris Dinas
- b. nama : Sudiyono S.Kom  
jabatan : Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government
- c. nama : Rini Aswani S.T  
jabatan : Kasi Layanan E-Government
- d. nama : Lia Anggaini S.Sos  
jabatan : Kasi Infrastruktur dan Teknologi
- e. nama : Khairul Umri S.H  
jabatan : Kasi pengembangan & pengelolaan data dan Aplikasi

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Untuk memperoleh data serta keterangan dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Teknik pengumpulan data primer, yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan instrumen metode wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.
2. Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik yang dilakukan melalui study kepustakaan yang terdiri dari.
  - a. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.
  - b. Study kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literature seperti : dokumen-dokumen, buku, karya ilmiah, dan laporan penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang di peroleh melalui pengumpulan data kemudian di interpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di rumuskan. Data yang di peroleh dari hasil wawancara akan di uraikan secara deskriptif dengan analisis kualitatif.

Analisis data menurut Moleong (2003:1003), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus-menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Dalam proses analisis terdapat tiga jalur yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir. Yaitu:

1. Reduksi data. Merupakan komponen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, dan abstraksi data, proses ini berlangsung sepanjang penelitian.
2. Penyajian data. Merupakan suatu rangkaian organisasi informasi deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Kajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.
3. Penarikan kesimpulan, adalah simpulan yang harus di verifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pematapan penelusuran data.

### **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana kita melakukan penelitian dan mengumpulkan data yang kita perlukan dalam melakukan penelitian ini. Adapun yang menjadi tempat dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai

### **3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

#### **3.9.1 Sejarah Kabupaten Serdang Bedagai**



Gambar 3.2

Peta Kabupaten Serdang Bedagai

Kabupaten Serdang Bedagai yang beribukota Sei Rampah adalah kabupaten yang baru dimekarkan dari Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan UU RI Nomor 36 Tahun 2003 pada tanggal 18 Desember 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai pada 18 Desember 2003, pada masa pemerintahan Presiden Megawati Soekarnoputri.

Bupati pertama adalah Ir. H.T. Erry Nuradi, M.Si dan Wakil Bupati nya Ir. H. Soekirman Kedua pimpinan ini dikenal sebagai pimpinan yang sangat kompak, sehingga menjadikan Serdang Bedagai menjadi kabupaten pemekaran terbaik di Indonesia, dan kabupaten terbaik di Sumatera Utara.

Proses lahirnya undang-undang tentang pembentukan Kabupaten Serdang Bedagai sebagai kabupaten pemekaran merujuk pada usulan yang disampaikan melalui Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 18/K/2002 tanggal 21 Agustus 2002 tentang Persetujuan Pemekaran Kabupaten Deli Serdang.

Kemudian Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 26/K/DPRD/2003 tanggal 10 Maret 2003 tentang Persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Deli Serdang Atas Usul Rencana Pemekaran Kabupaten Deli Serdang menjadi 2 (dua) Kabupaten (Kabupaten Deli Serdang

Kondisi Geografis dan Batas Administrasi Kabupaten Serdang Bedagai merupakan salah satu Kabupaten yang berada di kawasan Pantai Timur Sumatera Utara. Secara geografis Kabupaten Serdang Bedagai terletak pada posisi 20 57<sup>''''</sup> Lintang Utara, 30 16<sup>''''</sup> Lintang Selatan, 98 33<sup>''''</sup> - 99 27<sup>''''</sup> Bujur Timur dengan ketinggian berkisar 0 – 500 meter di atas permukaan laut.

Kabupaten Serdang Bedagai memiliki area seluas 1.900,22 Km<sup>2</sup> (190.022 Ha) yang terdiri dari 17 Kecamatan dan 243 Desa/Kelurahan. Secara administratif Kabupaten Serdang Bedagai berbatasan dengan beberapa daerah, yaitu :

- Sebelah Utara : Selat Malaka
- Sebelah Timur : Kabupaten Batu Bara dan Simalungun
- Sebelah Selatan : Kabupaten Simalungun
- Sebelah Barat : Kabupaten Deli Serdang

Ibukota Kabupaten Sedang Bedagai terletak di Kecamatan Sei Rampah yaitu Kota Sei Rampah. Bila dilihat dari luas wilayah per Kecamatan berdasarkan jumlah 17 (tujuh belas) kecamatan, maka dapat dilihat Kecamatan Dolok Masihul mempunyai proporsi terluas 237.417 Km<sup>2</sup> (12,49 % dari luas wilayah Kabupaten Serdang Bedagai), sedangkan kecamatan yang paling kecil wilayahnya adalah Kecamatan Serbajadi dengan luas 50.690 Km<sup>2</sup> (2,67 % dari luas wilayah Kabupaten Serdang Bedagai).

### **3.9.2 Gambaran Umum Dinas**

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2016 tentang hasil pemetaan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 Pedoman Nomenklatur Perangkat

Daerah 5. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Organisasi 6. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan tata Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai

a. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah

Untuk menjamin pelaksanaan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai, maka ditetapkan beberapa Tujuan dan Sasaran sebagai berikut :

1) Meningkatkan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

- a. Meningkatnya penyebaran informasi melalui media massa
- b. Meningkatnya keterbukaan Informasi Publik di OPD ( Organisasi Perangkat Daerah )
- c. Meningkatnya Penyebarluasan informasi melalui publikasi dan penerbitan
- d. Meningkatnya promosi potensi Kabupaten Serdang Bedagai
- e. Meningkatnya minat masyarakat di bidang Kehumasan.
- f. Meningkatnya pengetahuan SDM dalam bidang Komunikasi dan Informasi

2) Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur Teknologi Informatika yang Optimal

- a. Meningkatnya sarana dan prasarana Informasi dan Komunikasi yang berbasis IT ( Ilmu Teknologi )
- b. Meningkatnya pelayanan jaringan Informasi dan komunikasi

3) Meningkatkan Penggunaan Sistem Informasi yang berbasis IT ( Ilmu Teknologi )

- a. Meningkatnya Pengelolaan Sistem Informasi melalui Teknologi Informatika
- b. Meningkatnya pelayanan Publik yang berbasis IT.



## b. Visi Misi

Visi adalah cara pandang jauh ke depan kemana suatu organisasi harus di bawa agar dapat eksis, antisipatif, dan inovatif. Visi juga merupakan gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Memperhatikan potensi dan permasalahan pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah 5 (lima) tahun ke depan, adapun visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai 2016-2021 “Mewujudkan Pelayanan Komunikasi Publik yang Unggul, Inovatif dan Berkelanjutan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, Menuju Masyarakat Sergai yang Informatif”.

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan organisasi dan suatu yang ingin dicapai. Pernyataan Misi membawa organisasi kepada suatu fokus. Misi menjelaskan mengapa organisasi itu ada, apa yang dilakukannya dan bagaimana melakukannya. Sehubungan dengan pengertian tersebut dan berkaitan dengan Visi, serta mencermati Mandat (Tupoksi), maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai mempunyai Misi sebagai berikut : a. Mengoptimalkan kualitas pelayanan penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika b. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia baik Masyarakat ada Umumnya dan Aparatur Khususnya melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. c. Membangun dan Mengembangkan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara efisien dan handal. d.

Menyajikan Informasi yang berkualitas dan akuntabel. e. Meningkatkan Keterbukaan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan.

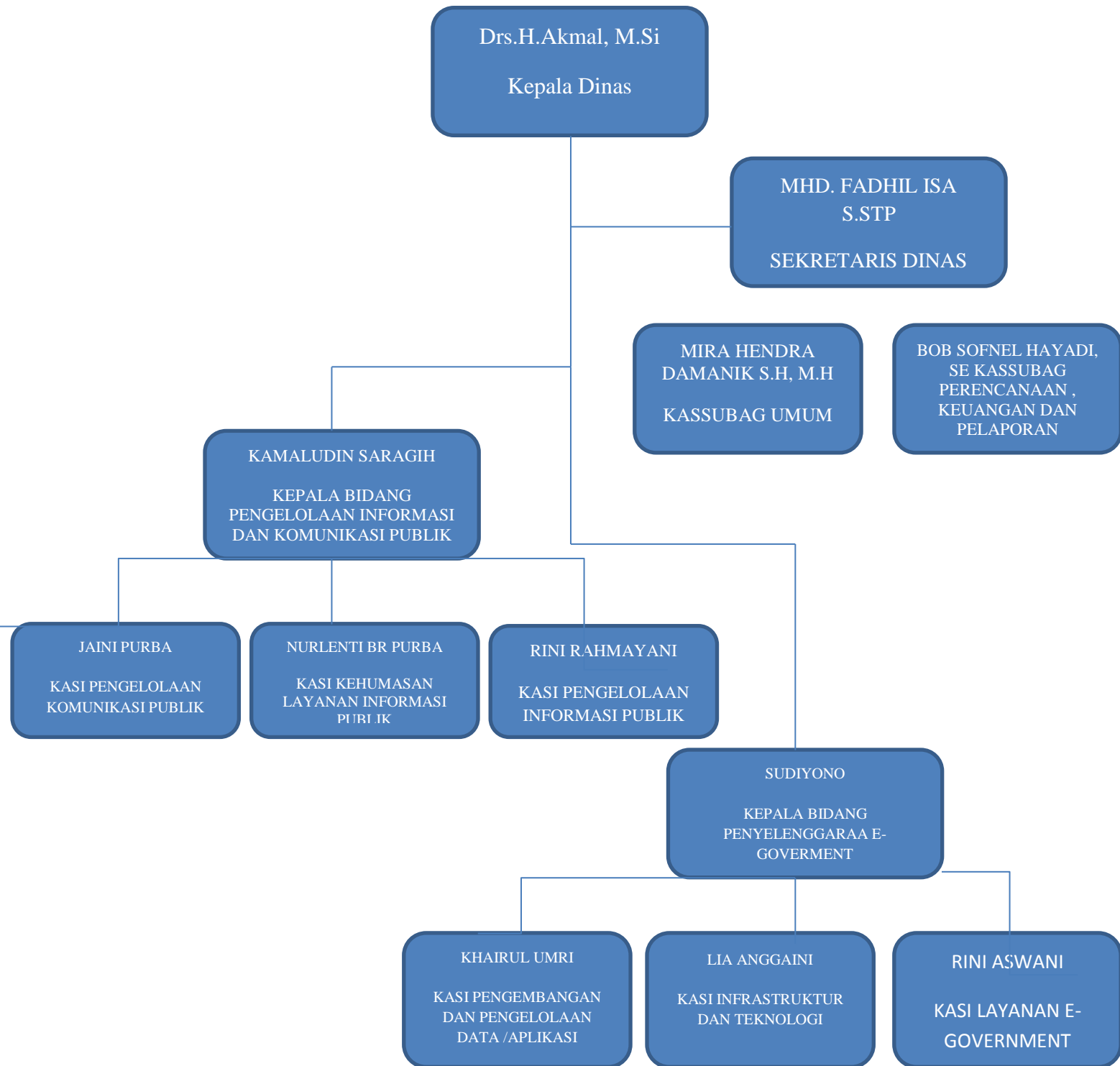
**c. Tugas Pokok**

Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dan Bidang Penyelenggaraan E-Government

**d. Fungsi**

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi dalam hal pengelolaan informasi dan komunikasi publik serta kehumasan dan layanan publik; 2. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan E-Government dalam hal infrastruktur dan teknologi, pengembangan dan pengelolaan data dan aplikasi serta layanan E-Government; 3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi serta penyelenggaraan E-Government; 4. Pelaksanaan administrasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai; 5. Pelaksanaan fungsi lain yang terkait bidang komunikasi dan informatika yang diberikan oleh Bupati Serdang Bedagai

### 3.9.3 Struktur Organisasi Dinas



Gambar 3.3

### **3.10 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara suatu bab dengan bab yang lainnya yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Pada Bab ini berisikan serta menguraikan teori-teori tentang Implementasi, Kebijakan Publik, Pelayanan Berbasis Elektronik.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, serta deskripsi ringkas objek penelitian.

#### **BAB IV : Hasil Penelitian dan pembahasan**

Pada Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narumber-narasumber.

## BAB V : Penutup

Pada Bab ini memuat kesimpulan dan hasil dari penelitian serta saran-saran yang diteliti.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis menyajikan deskripsi data yang diperoleh pada saat penelitian dilapangan melalui metode- metode pengumpulan data yang telah disebutkan dalam bab yang terdahulu. Pengumpulan data yang diperlukan dalam menjawab permasalahan secara mendalam beberapa tahapan yang dilakukan penulis diantaranya: penelitian diawali dengan permasalahan yang akan dijawab, selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Lima orang informan penelitian yang terdiri dari sekretaris dinas, kepala bidang *E-Governmen*, kepala seksi infrastruktur dan teknologi, kasi layanan *E-Goverment*, kepala seksi pengelolaan dan pengembangan data dan aplikasi.

Wawancara dilaksanakan pada tanggal 07 Februari sampai dengan 10 Februari 2020 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai. Wawancara dilakukan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti serta untuk memperoleh data-data yang mendukung dalam penelitian ini. Data data tersebut berupa pernyataan dari narasumber mengenai permasalahan skripsi yang digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sebagai data yang dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini.

Berikut adalah penyajian data- data yang diperoleh melalui wawancara dengan berbagai informan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan kategorisasi dalam penelitian yang juga merupakan kunci guna menjawab fenomena yang telah diteliti.

#### **4.1.1 adanya tujuan dan sasaran yang akan dicapai dalam menjalankan kebijakan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Fadhil Isa Selaku Sekretaris Dinas di Dinas Komunikasi Dan Informatika Serdang Bedagai pada tanggal 07 Februari 2020 mengatakan bahwa dalam meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik sesuai berdasarkan dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dinas komunikasi dan informatika melakukan beberapa cara dalam meningkatkan pelayanan berbasis elektronik yaitu dengan adanya semua aplikasi dan infrastruktur yang sebelumnya masih farsial di UPT dan OPD Di konsolidasikan di pusat data center yang langsung di kelola oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai, dan seluruh Organisasi Perangkat Daerah ( OPD ) Terhubung jaringan Internet dan Intranet yang di pantau dinas Komunikasi dan informatika sehingga semua pemeliharanya menjadi satu dan lebih efisien, sedangkan OPD lain hanya sebagai User. dalam menjalankan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terdapat beberapa faktor penghambat yaitu masih adanya pola pikir pejabat atau ASN yang masih belum siap terhadap perubahan Sistem pemerintahan Berbasis

Elektronik karena seharusnya sekarang sudah berbasis teknologi dan mereka tetap bertahan dengan pola pikir lama, sedangkan saat ini surat menyurat sudah menggunakan yang namanya SISUMAKER ( Sistem Surat Masuk Keluar ) tapi hanya sebagian kecil saja yang masih memiliki pola pikir lama yang bisa saja disebabkan malas membuka sistem atau pun anti dengan sistem tersebut. Sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten serdang bedagai saat ini memiliki 49 aplikasi web pelayanan yang dimana 28 aplikasi sistem pemerintahan berbasis Elektronik dan 21 Smart City yang bisa dibuka oleh masyarakat, pelaku usaha dan ASN.

Sama halnya dengan Bapak Sudiyono selaku kepala bidang penyelenggaraan *E-Government* yang penulis wawancarai pada tanggal 07 Februari 2020 mengatakan bahwa dalam meningkatkan efisiensi dengan mengikuti pedoman sebuah kebijakan yang telah ditetapkan, dan meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis elektronik dengan melakukan penyediaan infrastruktur yang memadai dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan berbasis elektronik sehingga ketika pemenuhan infrastruktur baik maka berjalan dengan baik sistem pemerintahan berbasis elektronik. Faktor penghambat pelaksanaan peraturan ini sedikit banyaknya masyarakat atau ASN sekalipun tidak ingin berkembangnya sistem pelayanan dengan menggunakan elektronik.

Begitu juga hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Lia Anggani selaku Kasi Infrastruktur dan teknologi, mengatakan keterpaduan dan efisienai sistem pemerintahan berbasis elektrionik dengan mengikuti proses



alur tujuan dari kebijakan dan meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbasis elektronik dengan cara memenuhi standarisasi dari pemnyediaan data dan aplikasi karena dinas komunikasi dan informatika merupakan penyedia infrastruktur dalam SPBE. Dalam meningkatkan kualitas pasti ada faktor penghambat namun jarang terjadi nya penghambatan, penghambatan itu tidak terjadi ketika infrastruktur telah terpenuhi. Tetapi juga Beberapa hambatan itu terjadi pada beberapa ASN yang tidak ingin menggunakan Aplikasi SPBE.

Sementara hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Rini Aswani Selaku Kasi Layanan *E-Goverment* mengatakan bahwa tujuan dan sasaran yang akan dicapai meningkatkan ke efesiensi suatu pelayanan berbasis elektronik menjadi sebuah pelayann yang bersih dan transparan. Dalam meningkatkan suatu pelayanan berbasis elektronik dibutuhka suatu data dan aplikasi secara online yang memadai. Ketika pelayanan memadai maka tidak akan terjadi nya penghambatan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Khairil Umri selaku kepala seksi pengelolaan, pengembangan data dan aplikasi yang di lakukan pada tanggal 10 Februari 2020 mengatkan bahwa dinas komunikasi dan informatika merupakan penyedia dari semua infrastruktur yang di perlukan oleh sistem pemerintahan berbasis elektronik, mulai dari konektiviti jaringan dan supported lainnya, untuk meningkatkan pelayan kita menjaga peralatan agar berjalan dengan maksimal dan

sesuai prosedur sehingga tidak akan menimbulkan faktor penghambat. Karena semua di lakukan dengan cukup memadai.

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa adanya tujuan dan sasaran yang akan dicapai dalam kebijakan dengan meningkatkan keterpaduan efisiensi telah sesuai dengan peraturan, sehingga mencapai tujuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yang memenuhi standarisasi infrastruktur data dan aplikasi. Dibalik terpenuhi standarisasi infrastruktur di temukanya hambatan yaitu pada perorangan/ASN pengguna pelayanan SPBE yang tidak ingin mengikuti perkembangan bentuk pelayanan berbasis Elektronik, karena masih memiliki pola pikir lama.

#### **4.1.2 Adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Fadhil Selaku Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai pada tanggal 07 Februari 2020 mengatakan bahwa Upaya yang dilakukan dinas komunikasi dan informatika dalam meningkatkan pelayanan berbasis elektronik dengan cara melakukan pemeliharaan berkala, mengupdate aplikasi maupun data, serta memeriksa koneksi hubungan layanan antar OPD. Dalam meningkatkan pelayanan berbasis elektronik dinas komunikasi juga membentuk tim dalam memonitoring Sistem Penghubung layanan. Tim tersebut terbagi atas dua tim, tim pertama yaitu tim monitoring sistem pemerintahan Berbasis Elektronik dan tim yang ke dua yaitu tim Penggunaan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dimana bekerja sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Tim yang ada di

dinas Komunikasi dan Informatika hanyalah dari sebagian kecil tim monitoring dan ada juga tim Monitoring dari Kabupaten. Memonitoring sistem penghubung layanan berbasis elektronik ini di lakukan setiap hari secara berkala dan di update misalnya untuk sepuluh puskesmas dan selalu di lakukan monitoring. Dinas komunikasi dan informatika ketika mengalami masalah kesulitan akses mereka mengatasi dengan sigap karena monitoring di lakukan setiap hari dan kesulitan akses itu ada tapi sangat kecil, dan lebih sering terjadi masalah kesulitan akses itu di perangkat yang mengakses.

Sama halnya dengan Bapak Sudiyono selaku kepala bidang penyelenggaraan *E-Government* yang penulis wawancarai pada tanggal 07 Februari 2020 mengatakan bahwa upaya peningkatan efektivitas pelayanan dengan cara memenuhi standarisasi infrastruktur serta mengecek perlengkapan SPBE setiap hari, dalam memonitoring Sistem pemerintahan berbasis ada dibentuk tim monitoring yang dimana terdapat tim berskala kecil maupun besar. Dalam memonitoring sistem pemerintah berbasis elektronik tidak ada jadwal melainkan dilakukan setiap hari dan setiap saat. Dalam mengatasi masalah dalam kesulitan akses itu dengan cara melakukan tindakan dan melakukan pengecekan.

Begitu juga hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Lia Anggaini selaku Kasi Infrastruktur dan teknologi, mengatakan upaya pemeliharaan infrastruktur dan melakukan pengecekan terhadap aplikasi dan pengupdatetan data, dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada nya di bentuk sebuah tim monitoring yang dimana tim tersebut sangat menjaga dan selalu memonitor layanan SPBE. Dalam melakukan monitoring tidak ada jadwal tetapi

dilakukan setiap hari 24 jam. Sistem pemerintahan berbasis elektronik ini sangat jarang bahkan tidak sama sekali di temukan masalah dalam pengaksesan aplikasi karena sistem tersebut selalu di monitor 24 jam.

Sementara hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Rini Aswani Selaku Kasi Layanan *E-Government* mengatakan bahwa upaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis elektronik yaitu dengan melakukan pengupdatetan data dan menjaga peralatan yang ada serta pengecekan server. Pelayanan berbasis elektronik ini di perlukanya sebuah tim dalam memonitoring, jadi dinas komunikasi dan informatika ini membentuk tim yang disebut dengan Tim SPBE yang selalu memonitor server SPBE.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Khairil Umri selaku kepala seksi pengelolaan, pengembangan data dan aplikasi yang di lakukan pada tanggal 10 Februari 2020 mengatakan dalam meningkatkan evektivitas pelayanan dengan membuat aturan melalui Bupati dan di tempatkan pada data center dengan standarisasi lengkap . selain itu dinas komunikasi dan informatika membentuk tim monitoring SPBE yaitu bernama center Monitoring. Memonitoring SPBE dilakukan setiap hari 24 jam sehingga tidak adanya kesulitan akses dan sangat jarang terjadi. Jika adanya kesalahan teknik akan segera di tindak lanjuti oleh pihak tim monitoring.

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan merupakan suatu strategi dinas komunikasi dan informatika dlam menjalankan SPBE ini. Upaya yang dilakukan

dinas komunikasi untuk meningkatkan pelayanan dengan melakukan pemeliharaan berkala dan pengupdate tan data/ aplikasi. Dalam melakukan pemeliharaan dinas komunikasi dan informatika membentuk tim monitoring dalam melakukan pemeliharaan dan tim tersebut terbagi atas dua tim yaitu tim monitoring SPBE dan tim sistem penggunaan SPBE. Monitoring SPBE dilakukan setiap hari ketika ada kesalahan lima belas menit akan timbul pemberitahuan dan dinas komunikasi langsung sigap mengatasinya.

#### **4.1.3 Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Fadhil Isa selaku Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai mengatakan bahwa bagaimana keahlian sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam memenuhi standarisasi dalam kebijakan yaitu dengan manajemen SDM yang merupakan tenaga ahli yang sudah pegawai dan tenaga ahli yang di kontrak selama satu Tahun. Dan dinas komunikasi menggunakan tenaga ahli yang sangat berkompeten dan bersertifikat dalam menjalankan Sistem pemerintahan berbasis elektronik ini sehingga tidak adanya pelatihan Khusus IT dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik. Pegawai dinas komunikasi telah melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok masing masing bidang, dan dinas komunikasi dan informatika juga melakukan kerja sama sistem pemerintahan berbasis elektronik dari pemerintah ke non pemerintah seperti informasi BPJS.

Sama halnya dengan Bapak Sudiyono selaku kepala bidang penyelenggaraan *E-Government* yang penulis wawancarai pada tanggal 07 Februari 2020 mengatakan bahwa sumber daya manusia yang ada di dinas komunikasi dan informatika ini memiliki tenaga ahli yang sangat berkompeten sehingga tidak adanya terjadi penghambatan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut, untuk kemampuan tenaga ahli itu sendiri tidak adanya di lakukan pelatihan khusus untuk di bidang SPBE.

Begitu juga hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Lia Anggani selaku Kasi Infrastruktur dan teknologi, keahlian sumber daya manusia dalam menangani Sistem pemerintahan berbasis elektronik cukup memadai dengan kualitas pemahaman yang cukup baik di bidangnya. Sehingga para tim IT yang menangani sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak melakukan pelatihan khusus untuk kemampuan itu. Jadi pendasarnya untuk menangani SPBE ini tim dinas komunikasi informatika sangat bekerja keras dengan kemampuan yang mereka miliki, sehingga bagaimana caranya agar sistem pemerintah berbasis elektronik ini tetap melakukan peng update dan serta pemeliharaan yang dilakukan oleh Dinas komunikasi dan informatika.

Sementara hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Rini Aswani selaku Kasi Layanan *E-Government* mengatakan bahwa kemampuan sumber daya manusia di dinas komunikasi dan informatika sangat berkompeten di bidangnya sehingga kemampuan dalam menjalankan sistem pemerintahan berbasis elektronik cukup lengkap dengan kemampuan ahli sumber daya, infrastruktur dan pendukung lainnya

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Khairil Umri selaku kepala seksi pengelolaan, pengembangan data dan aplikasi yang di lakukan pada tanggal 10 Februari 2020 mengatakan ketenagaahlian yang dimiliki dinas komunikasi dan informatika untuk menjalankan Sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terutama berkompeten dan juga menggunakan tenaga ahli dari luar yang dijalin dengan kontrak satu tahun sekali. Sampai saat ini tenaga ahli sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak pernah mengikuti pelatihan khusus IT, karena semasa di rekrut pegawai yang telah memiliki kompeten dan bersertifikat .

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa sumber daya manusia yang digunakan oleh dinas komunikasi dan informatika dalam menangani SPBE benar benar sangat berkompeten dan bersertifikat dan dinas komunikasi dan informatika juga menggunakan tenaga ahli luar untuk menangani SPBE yang di kontrak kerja selama satu tahun sekali. Pegawai dinas komunikasi telah menjalankan sesuai tupoksi nya.

#### **4.1.4 Adanya Prosedur dan Mekanisme Monitoring**

Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Fadhil Isa selaku Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai mengatakan bahwa dalam meningkatkan kemampuan monitoring web server pelayanan berbasis elektroni diadakanya pelatihan IT setahun sekali yang di laksanakan oleh ASN terutama untuk User Admin Pelayanan, untuk meningkatkan pola kerja, dan kemampuan Umum dengan pola kerja mengikuti update Aplikasi karena aplikasi selalu ada perubahan dan menjalankan pelatihan. Dan dampak dari adanya monitoring ini sistem Aplikasi pemerintahan

berbasis elektronik menjadi lancar dan tidak terjadinya penghambatan. Dan dinas komunikasi setelah melakukan monitoring selalu mengadakan evaluasi untuk memback up kesalahan kesalahan yang terjadi pada server.

Sama halnya dengan Bapak Sudiyono selaku kepala bidang penyelenggaraan *E-Government* yang penulis wawancarai pada tanggal 07 Februari 2020 mengatakan bahwa mekanisme monitoring dilakukan setiap hari 1 kali 24 jam pelaksanaannya dan selalu ada evaluasi setelah melakukan monitoring. Begitu juga hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Lia Anggani selaku Kasi Infrastruktur dan teknologi meningkatkan kemampuan monitoring dengan penambahan sumber daya, dan pelaksanaan monitor ekstra dengan pola manajemen yang baik dan terstruktur.

Sementara hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dengan ibu Rini Aswani selaku Kasi Layanan *E-Government* mengatakan bahwa kemampuan monitoring dilakukan oleh bidang ahli IT dan data center dengan peralatan yang memadai serta kualitas tenaga yang cukup, karena dalam melaksanakan monitoring dilakukan setiap hari 24 jam, dan tim monitoring juga selalu melakukan evaluasi dalam melaksanakan Monitoring Terhadap SPBE.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Khairil Umri selaku kepala seksi pengelolaan, pengembangan data dan aplikasi yang dilakukan pada tanggal 10 Februari 2020 mengatakan meningkatkan kemampuan monitoring kembali pada sumber daya manusia karena yang melakukan monitoring adalah pegawai yang bersedia 1 x 24 jam dalam memonitor web server pelayanan dengan menimbulkan dampak positif yaitu lancarnya web server pelayanan SPBE.



## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 adanya tujuan dan sasaran yang akan dicapai dalam menjalankan kebijakan**

Menurut Anderson dalam Taufiqurohman (2015 : 12) kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.

Menurut Tachjan Dalam Rahayu ( 2016 : 19 ) kebijakan mempunyai tujuan, dengan memperoleh nilai-nilai publik, baik yang berkaitan dengan *Public goods* maupun *public service*. Nilai nilai tersebut sangat dibutuhkan oleh publik untuk meningkatkan kualitas hidup, baik fisik maupun non fisik. Kebijakan ini sangat diperlukan dalam konteks alokasi, distribusi, regulasi, dan stabilisasi.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa Kebijakan Publik terimplementasi apabila Memiliki tujuan dan sasaran serta Tindakan Guna Memecahkan masalah untuk meningkatkan Kualitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Memecahkan masalah dan meningkatkan kualitas Sistem pemerintahan berbasis elektronik yang dimaksud adalah membentuk tujuan dengan sasaran yang hendak dicapai sehingga sesuai dengan keinginan yang ada pada kebijakan, yang sasaran dalam kebijakan tersebut dapat meningkatkan kualitas dalam tata kelola pemerintahan Khususnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pengimplementasian Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai belum terlaksana sepenuhnya dengan maksimal. Dikarenakan

masih adanya masyarakat atau ASN yang menggunakan pola pikir lama sehingga tidak ingin menggunakan atau anti dengan aplikasi pelayanan berbasis Elektronik meskipun infrastruktur semua telah di fasilitasi oleh pihak Dinas Komunikasi Dan Informartika Kabupaten Serdang Bedagai, tetapi ASN masih tetap saja tidak ingin menggunakan sistem pelayanan tersebut padahal surat menyurat saat ini sudah menggunakan yang namanya SISUMAKER ( Sistem surat masuk keluar ). Dalam mencapai tujuan perlunya tindakan dalam menyelaesaikan masalah, dan sampai saat ini masalah tersebut belum dapat diselesaikan. Berdasarkan asumsi teori tersebut bahwa tujuan dalam kebijakan tersebut belum terselenggara dengan maksimal.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat Bapak Muhammad Fadhil Isa bahwasanya sebagian masyarakat dan ASN tidak ingin mengikuti perkembangan sebuah pelayanan, yang saat ini telah menjadi pelayanan berbasis elektronik dan sistem pemerintahan berbasis elektronik, mereka masih ingin tetap menggunakan sistem yang lama bahkan ada beberapa ASN yang sangat anti dalam menggunakan sistem berbasis elektronik yang saat ini sedang digunakan.

#### **4.2.2 adanya tindakan yang di lakukan sesuai dengan kebijakan**

Menurut nugroho ( 2003:161 ) implementasi kebijakan adalah tindakan (action) intervensi itu sendiri. Bentuk intervensi dalam implementasi ini setidaknya melalui elemen-elemen berikut yaitu : a) pembentukan unit organisasi baru dan staf pelaksana; b) penjabaran tujuan kedalam aturan pelaksana ( *standart operating procedures* ) ; c) kordinasi, pembagian tugas tugas didalam dan diantara

dinas-dinas atau badan pelaksana; d) pengalokasian sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan.

Menurut agustino ( 2006:139), implementasi kebijakan adalah sebagai tindakan- tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa Mengimplementasikan sebuah kebijakan sangat perlu adanya sebuah tindakan yang dilakukan baik individu, kelompok, maupun Publik. Tindakan yang dilakukan dapat berupa pembentukan tim pelaksana, dan koordinasi dalam pembagian tugas. Tindakan yang dilakukan dalam implementasi peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai yaitu melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pemeliharaan secara berkala, dan mengupdate aplikasi SPBE. Dinas komunikasi dan informatika juga membentuk tim monitoring yang dimana tim tersebut menjadi tim pelaksana dalam memonitoring Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan dalam mengimplementasikan Peraturan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sudah berjalan dengan maksimal karena ada upaya dalam melakukan pemeliharaan secara berkala yang dilakukan oleh sekelompok pegawai Dinas serta adanya pembentukan Tim sebagai pelaksana Tim monitoring. Menurut teori Implementasi Kebijakan dalam menjalankan kebijakan perlu adanya tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk

mencapai suatu tujuan dengan adanya pembentukan tim ,dan berkordinasi dalam melaksanakan tugas, dan dinas komunikasi dan informatika telah menjalankan tindakan sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat bapak Muhammad Fadhil Isa dalam menjalankan sistem pemerintahan berbasis elektronik dinas komunikasi dan Informatika melakukan pemeliharaan secara berkala, *mengupdate* data dan aplikasi dalam pelayanan, membentuk sebuah tim dalam memonitoring sistem pemerintahan berbasis elektronik

#### **4.2.3 Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan**

Grindle dalam Tachjan (2006 : 14) menyebutkan 3 (tiga) hambatan besar yang setiap kali muncul dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik, yakni : (1) ketiadaan kerjasama vertikal, antara atasan dengan bawahan; (2) hubungan kerja horizontal yang tidak strategis; (3) masalah penolakan terhadap perubahan yang datang dari publik maupun kalangan birokrasi sendiri. Untuk mengatasi hambatan ini, maka pelaksana kebijakan publik perlu memiliki kemampuan beradaptasi dengan kondisi yang berkembang. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik kadangkala tidak hanya memerlukan rasionalitas, tetapi juga kemampuan pelaksana untuk memahami dan merespon harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, di mana kebijakan publik tersebut akan dilaksanakan.

Menurut Hasibuan ( 2003 : 244 ) sumber daya manusia dapat diartikan keahlian terpadu yang berasal dari sumber daya pikir serta daya fisik yang

dimiliki oleh setiap orang. Yang melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan erat seperti keturunan dan lingkungannya.

Menurut M.T.E Hariandja ( 2002 : 2 ) berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor lainnya selain modal usaha. Oleh karenanya, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi perusahaan meningkat.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan dalam mengimplementasi peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 memiliki keahlian serta faktor utama dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan dan memiliki hubungan kerja yang baik. Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam menjalankan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memiliki tenaga ahli berkompeten dan bersertifikat di bidangnya dan dinas komunikasi dan informatika juga menggunakan tenaga ahli luar untuk menangani SPBE yang di kontrak kerja selama satu tahun sekali. Dalam menjalankan SPBE pihak dinas komunikasi dan informatika tidak ada melakukan pelatihan terhadap penggunaan SPBE ini melainkan mereka menggunakan yang telah ahli di bidangnya. Dan Pegawai dinas komunikasi telah menjalankan tugas sesuai tugas pokok nya masing masing. Menurut teori Sumber daya manusia dalam mengimplemtasi kebijakan memiliki keahlian dalam bentuk pola pikir maupun fisik serta memiliki hubungan kerja yang baik, hal ini dapat diukur dari kinerja pihak dinas komunikasi dan informatika yang telah melaksanakan dan merekrut sumber daya manusia sesuai dengan yang di inginkan dan melaksanakan tugas msing masing secara ,maksimal.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat bapak Muhammad Fadhil isa bahwasanya sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam memenuhi standarisasi dalam kebijakan yaitu dengan manajemen SDM yang merupakan tenaga ahli yang sudah pegawai dan tenaga ahli yang di kontrak selama satu Tahun. Dan dinas komunikasi menggunakan tenaga ahli yang sangat berkompeten dan bersertifikat dalam menjalankan Sistem pemerintahan berbasis elektronik ini sehingga tidak adanya pelatihan Khusus IT dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik. Pegawai dinas komunikasi telah melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok masing masing bidang

#### **4.2.4 Adanya Prosedur dan Mekanisme Monitoring**

Menurut mercy (2005) monitoring di definisikan sebagai siklus kegiatan yang mencakup pengumpulan, peninjauan ulang, pelaporan dan tindakan atas informasi suatu proses yang sedang di implementasikan.

Menurut George R Tery ( 2006 : 395 ) monitoring adalah mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, menevaluasi prestasi kerja. Menerapkan tindakan tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai denagn rencana yang telah ditetapkan.

Meurut tabrani Rusyani ( 1997 ) monitoring adalah pengendalian yang dilakukan dengan melaksanakan pemeriksaan, penilaian kemampuan, meningkatkan dan menyempurnakan, baik manajemen maupun bidang operasionalnya.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa Monitoring dengan pelaksanaan pengendalian peninjauan ulang serta mengevaluasi Prestasi kerja. Monitoring di laksanakan untuk implementasi peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 melakukan monitoring data/ aplikasi SPBE yang di laksanakan setiap hari dalam meningkatkan kemampuan monitoring dibentuknya sebuah pelatihan, Menjalankan sebuah program SPBE dibutuhkanya kegiatan monitoring untuk memantau kegiatan akses web server yang dilakukan pada User setiap Organisasi Perangkat Daerah yang menggunakan SPBE sehingga tidak terjadinya kesalahan atau kesulitan pengaksesan Aplikasi SPBE baik untuk Internal, Masyarakat, Dan Perusahaan. Menurut teori, dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Serdang Bedagai telah melaksanakan monitoring sistem pemerintah berbasis elektronik secara maksimal sebab telah dilaksanakannya monitoring dengan standarisasi pelatihan, pengendalian dan peninjauan serta mengevaluasi kinerja dalam monitoring SPBE.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat bapak Khairul Umri bahwa dinas komunikasi dan informatika melakukan monitoring setiap hari dan mengikuti pelatihan serta meningkatkan pola kerja dengan mengupdate aplikasi terbaru sehingga menimbulkan dampak positif bagi SPBE itu sendiri. Dan pihak dinas komunikasi juga melakukan peng evaluasiian setelah melakukan monitoring.

Berdasarkan pendapat dari para Narasumber dan pendapat para ahli penulis menyimpulkan bahwa Tujuan dan sasaran dalam pelaksanaan kebijakan belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih adanya ASN yang menggunakan pola pikir lama sehingga tidak ingin atau anti dalam

pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sedangkan tindakan dalam pelaksanaan kebijakan telah dilaksanakan secara maksimal dengan dilakukannya peninjauan, pengupdate tan serta pembentukan tim SPBE.

Melaksanakan SPBE dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya serta melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Maka dari itu sumber daya manusia yang dimiliki telah sesuai dengan yang diinginkan sehingga terlaksananya kebijakan secara maksimal. Sedangkan SPBE dibutuhkan sebuah standarisasi prosedur dan monitoring yang dijalankan secara maksimal dengan memiliki dampak positif dalam peningkatan efektivitas pelayanan berbasis elektronik. Monitoring ini dilaksanakan guna menjadi upaya mengoptimalkan pembangunan infrastruktur teknologi informasi serta untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Implementasi peraturan presiden No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah sebuah program yang dibuat untuk meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Efektif, dan Efisien. Usaha yang dilakukan dinas yaitu memiliki tanggung jawab besar dalam memegang tugas sesuai dengan kebijakan dengan memfasilitasi segala, kebutuhan SPBE.

Adanya Tujuan dan Tindakan dalam menjalankan Program Implementasi SPBE dilakukan dengan memenuhi standarisasi fasilitas infrastruktur SPBE serta melakukan pemeliharaan secara berkala dan melakukan peng update tan aplikasi sesuai yang dibutuhkan dalam pelayanan berbasis *Elektronik* yang di User kan Oleh setiap dinas penyedia pelayanan dan ASN ( Aparatur Sipil Negara ) dalam penggunaan data.

Sumber daya manusia dalam kebutuhan Program SPBE di Kabupaten Serdang Bedagai telah Berjalan dan Terpenuhi sesuai dengan standar dan keinginan yang telah di tetapkan dengan memiliki SDM berkompeten. Semua berjalan dengan apa yang diinginkan dalam kebijakan.

Peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 sudah terimplementasi dengan baik namun belum maksimal, dikarenakan Kesempurnaan terhadap standar teknik

Prosedur monitoring sudah terlaksana dengan baik yang dilakukan monitoring setiap hari oleh pegawai yang berkompeten serta melakukan evaluasi setelah melaksanakan monitoring.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini diharapkan mampu memberi dampak yang berpengaruh bagi tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif serta lebih memudahkan masyarakat dalam menggunakan Pelayanan pemerintahan. Dampak yang diharapkan juga baik dalam pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis Elektronik, namun masih banyaknya masyarakat maupun ASN masih memiliki Pola pikir lama sehingga tidak ingin menggunakan pelayanan berbasis elektronik di kabupaten Serdang Bedagai.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran – saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai Impelementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Serdang Bedagai sebagai berikut :

1. Diharapkan agar pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dalam melakukan tujuan , tindakan dan sasaran lebih di tingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik pada pihak internal dan eksternal agar tidak terjadi kesulitan akses ataupun tidak ingin menggunakan E-Governement dalam meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis elektronik.

2. Diharapkan agar dilakukannya sosialisasi kembali kepada ASN yang masih menggunakan pola pikir lama agar mereka ingin menggunakan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik ini, serta melakukan sosialisasi terhadap pengguna SPBE ini bahwa kesulitan akses pada web itu sangat kecil.
3. Diharapkan agar pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai agar lebih meningkatkan lagi kinerja dalam sumber daya manusia, agar tidak terjadi hambatan dan kendala dalam meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis elektronik..
4. Diharapkan agar pemerintah Kabuapten Serdang Bedagai tetap melaksanakan monitoring terhadap web pelayanan yang di gunakan pada SPBE.
5. Diharapkan agar pemerintah kota meningkatkan informasi pelayanan dengan mengupdate informasi terbaru pada setiap dinas yang menggunakan SPBE.
6. Diharapkan peningkatan pengupdate tan data/ aplikasi pelyanan berbasis elektronik sesuai dengan data baru, dan mudah di akses

## Daftar Pustaka

- Abidin, Zainal Said. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Agustino, leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gajahmada University Press
- Friedrich. 2007. *Kebijakan Publik*. Bandung.: Mandar Maju
- Grindle, Merilee, 1980 : *Politics and policy implementation in the third world*,  
Princeton University Press. New Jersey
- Islamy, M. Irfan. (2004). Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara.  
Jakarta: Bumi Aksara
- Lubis, Solly. 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju. Bandung.
- Nugroho, Ryant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi*
- Purwanto, Erwan Agus, 2012 : *Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Gava Media, Yogyakarta.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, dkk, 2006, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan & Implementasi, PT bumi Aksara, Jakarta.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : APII BANDUNG.
- Tangkilisan, Nogi S.. 2003. Strategi Keunggulan Pelayanan Publik: Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik (Konsep Teori & Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia). Jakarta: Grasindo.
- Wahab, SA. 2001. *Analisi Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua. Jakarta, Bumi aksara
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cedekia. Surabaya

Winarno. 2007. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Raja Grafindo.

**Sumber Lain**

<https://www.jogloabang.com/teknologi/perpres-95-tahun-2018-tentang-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>

<https://diskominfo.serdangbedagaikab.go.id/struktur-organisasi/#!>



Unggul, Cerdas & Terpercaya  
menjawab surai ini agar disebutkan  
tor dan tangainya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 • (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 12 Desember 2019.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Maulina Saffica  
NPM : 602100003  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Tabungan sks : 125 sks, IP Kumulatif 3.33.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul Skripsi	Tanda Tangan
1	Implementasi peraturan presiden Nomor 93 tahun 2018 dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan Berbasis elektronik di kabupaten serdang bedagai	M
2	Implementasi peraturan daerah No 7 tahun 2012 dalam rangka Meningkatkan kualitas pembinaan dan pengawasan perpajakan di kota medan	
3	Implementasi Mentr. Lingkungan hidup dan kehutanan Nomor: P.12 tahun 2018 dalam rangka pengawasan lokasi Dumping limbah kelaut di kecamatan pantai cermin	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. ....20....

Ketua,

*[Signature]*

Pemohon,

*[Signature]*

(Maulina Saffica)

*[Signature]*



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**

**Nomor : 10.016/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2019**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **03 Juli 2019** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **MAULINA SARTIKA**  
N P M : 1603100003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2019/2020  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Pembimbing : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 03 Juli 2020.**

Ditetapkan di Medan,  
Medan, 19 Rabiul Akhir 1441 H  
16 Desember 2019 M



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Zhigguh, Cerdas & Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 20 Jan 2020

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : MAULINA SARTIKA  
N P M : 1603100003  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/20.20 tanggal 23 November 2019 dengan judul sebagai berikut :

Implementasi peraturan presiden No. 95 tahun 2018 dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis Elektronik

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 5)

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

Pembimbing

( ANANDA MANAEDIKA...S.Sos.M.SP

Pemohon,

( MAULINA SARTIKA



**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 009/KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
Hari, Tanggal : 14, 24 Januari 2020  
Waktu : 09.00 WIB s/d. Selesai  
Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU  
Pemimpin Seminar : Naili Khairiah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
1	ELFA SAFIRA	1603100103	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	PEMANFAATAN E-MUSRENBANG DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DI TINGKAT KELUARAHAN KOTA MEDAN
2	SOPIAH RAZMA NASUTION	1603100051	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERDA NO 5 TAHUN 2012 DALAM RANGKA PEMBINAAN DAN PENGAWASAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN
3	MUHAMMAD TAUFIK HIDAYAT	1603100036	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 41 TAHUN 2003 DALAM RANGKA PENERTIBAN PENGGUNAAN DAN PERUNTUKAN JALAN DI KOTA PADANG SIDIMPUNAN
4	MAULINA SARTIKA	1603100003	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
5	FEBY VERONIKA DAMANIK	1603100110	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	KEMAMPUAN KOORDINASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DESA DALAM PENGELOLAAN BADAN UDAHA MILIK DESA (BUMDES) DI DESA PASAR V KEBUN KELAPA KECAMATAN BERINGIN, DELI SERDANG

Medan, 25 Januari Awal 1441H  
21 Januari 2020 M





Unggul, Cerdas & Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Maulina Sartika  
N P M : 1603100093  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam rangka Meningkatkan efektivitas pelayanan Berbasis Elektronik

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	28/12-2019	perbaikan Bab I sampai Bab III	f.
2.	10/01-2020	perbaikan Latar Belakang	f.
3.	14/01-2020	perbaikan penulisan	f.
4.	16/01-2020	ACC Proposal	f.
5.	27/01-2020	perbaikan Draft wawancara	f.
6.	03/02-2020	ACC Draft wawancara	f.
7.	17/02-2020	perbaikan penulisan Bab 4.	f.
8.	27/02-2020	perbaikan Bab 4.	f.
9.	02/03-2020	perbaikan bab 4 dan melengkapi sampai Abstrak	f.
10.	03/03-2020	ACC Skripsi	f.

Medan, D3...Maret.....20.20.

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : .....

(Dr. Anwar Saleh S.Sos., M.S.P.)

(Mauli Kharizah S.Ib., M.Pd.)

(Ananda Mahardika S.Sos., M.S.P.)



Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

SK-6

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 05 Maret 2020.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Maulina Sartika  
N P M : 1603100003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Alamat rumah : Jl. Nusa Indah Ujung Helvetia Veteran  
Ksr. B. Medan. Telp : 0853-6282-7069

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap - 2;
2. Tanda Bukti Lunas SPP tahap berjalan, rangkap - 2;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap - 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap - 3;
5. Konvensi Nilai (bag: Mahasiswa pindahan), rangkap - 2;
6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap - 2;
7. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap - 2;
8. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap - 2;
9. Foto Copy Kartu Hasil Studi, rangkap - 2; dan Melampirkan yang Aslinya.
10. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompri, rangkap - 2; dan Melampirkan yang Aslinya.
11. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap - 2;
12. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar
13. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 1).
14. Terlampir Photocopy KTP ukuran A4 sebanyak = 2 lembar

Demikianlah permohonan Saya, untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak Saya ucapkan terima kasih, *Wassalam*.

Pemohon,  
*Maulina Sartika*  
(Maulina Sartika)

Disetujui oleh;

Medan, .....20.....

Medan, .....20.....

Dekan,

a.n.Rektor,  
Wakil Rektor - I

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos.,MSP)

(Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH.,M.Hum)



Bila menjawab surat ini agar dicantumkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

SK-7

SURAT PERNYATAAN

*Bismillahirrohmanirrohiem.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama lengkap : Maulina Sartika  
Tempat, tgl. lahir : Medan, 07 Juli 1998  
Agama : Islam / ~~Kristen~~ / ~~Katolik~~ / ~~Hindu~~ / ~~Budha~~ \*  
Status Perkawinan : ~~Kawin~~ / ~~Belum Kawin~~ / ~~Duda~~ / ~~Janda~~ \*  
N P M : 1603100003  
Alamat Rumah : Jl. Musa Indah usung, Helvetia Veteran pr  
8. Medan. Telp/HP. 0853-6292-7069  
Pekerjaan/Instansi :  
Alamat Kantor :  
Telp/HP.:

melalui surat permohonan tertanggal ..... telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penguji.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Penguji Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga.
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Penguji ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apa pun dan dari siapa pun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah SWT. meridhoi saya. Amien.-

Saya yang menyatakan,

REPERAL  
TEMPEL  
77AA5AFF413669085  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
*Maulina Sartika*  
MAULINA SARTIKA



**UMSU**  
Unggul! Cerdas! Berkarya!

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 244/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 11 Maret 2020  
Waktu : 07.30 s.d. Selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

Sk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
11	FEBY VERONIKA DAMANIK	1603100110	Drs. R. KUSNADI, M.AP	MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP	SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	KEMAMPUAN KOORDINASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DESA DALAM PENGELOLAAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) DI DESA PASAR V KEBUN KELAPA KECAMATAN BERINGIN, DELI SERDANG
12	PUSPA JAYANTI SIREGAR	1603100034	IDA MARTINELLY, SH., MM	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 81 TAHUN 2012 DALAM RANGKA PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN SAMPAH DI PADANG LAWAS UTARA
13	RIZKA PUTRI	1603100025	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 16 TAHUN 2012 DALAM RANGKA MEMENUHI KEPATUHAN PENERAPAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DI KABUPATEN MANDAILING NATAL
14	MAULINA SARTIKA	1603100003	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
15	RATIH PERMATA SARI KOMBIB	1603100006	SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Drs. R. KUSNADI, M.AP	AKUNTABILITAS KINERJA PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN STIMULASI PERUMAHAN SWADAYA (BSPS) DI SNVT PENYEDIAAN PERUMAHAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :

Rektor

Rektor



DR. ARIFIN SALEH, SH, M.Hum

Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian



Sekretaris



DR. ZULFAHMI, M.I.Kom

Medan, 12 Rajab 1441 H  
07 Maret 2020 M



**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

JLN. NEGARA NO. 300 SEI RAMPAH

E-mail : bappedasergei2008@yahoo.co.id

20695

**SURAT IZIN PERMOHONAN DATA**

Nomor: 1331/070/81/2020

Dasar : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 092/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020 04 Februari 2020 Hal : Izin Penelitian Mahasiswa

**MEMBERIKAN IZIN**

Kepada :

Nama : Maulina Sartika  
NPM : 1603100003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Serdang Bedagai

- Untuk :
1. Melaksanakan kegiatan penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
  2. Kepada Kepala Dinas/Badan/Bagian/Camat di Kabupaten Serdang Bedagai kiranya dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan data informasi yang terkait dengan pengambilan/pengumpulan data dimaksud kepada mahasiswa bersangkutan sepanjang untuk kepentingan akademis.
  3. Diminta kepada Saudara Peneliti agar data dan informasi hanya digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul yang tersebut di atas.
  4. Setelah selesai pengambilan/pengumpulan data agar menyampaikan laporan tertulis Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai Cq. Bappeda Kabupaten Serdang Bedagai.
  5. Batas waktu pengambilan data selama 3 (tiga) bulan, setelah melampaui batas tersebut rekomendasi izin penelitian ini tidak berlaku lagi.

Demikian Izin Pengumpulan data/penelitian ini diberikan untuk dimanfaatkan sesuai ketentuan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Ditetapkan di : Sei Rampah  
Pada Tanggal : 06 Februari 2020

a.n. BUPATI SERDANG BEDAGAI  
KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Ir. Hj. PRIHATINAH, M.Si  
Pembina Utama Muda

NIP. 19651116 199303 2 002

**Tembusan Yth:**

1. Bapak Bupati Serdang Bedagai (sebagai laporan);
2. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;
3. Pertinggal.