



PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI KEJAKSAAN TINGGI ACEH

¹*Wahyudi, dan ²Ismail

^{1,2}Program Pascasarjana, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia

*Corresponding author: wahyudi17@gmail.com

Abstract

This research can be said to be important because the development of information and communication technology has given birth to public service model conducted through E-Government. By using information technology in accordance with the needs of the organization will be able to manage data quickly, effectively and efficiently and produce the right information, fast, and accurate. But in the implementation is still far from expectations, with this research is expected to find the answer. The formulation of the problem in this thesis is how the public service standards based on E-Government in Aceh High Court. How is the use of information technology applied in Aceh High Court in processing legal administration. This research uses qualitative method, data collection through observation, interview, documentation. Using a qualitative approach. The informant comprised the Chief Prosecutor, several related Assistants and some communities. Technique examination of data validity by using four criterias. Informan will used their data to compare with observation in the field. The results show that E-Government-based public service in Aceh High Court in utilizing information technology to achieve job result efficiently able to manage data quickly, effectively and efficiently and produce the right information, fast and accurate. In the public service sector undertaken the development of information and communication technology has spawned a model of public services conducted through E-Government. However, this system has not run fully in line with the government's expectations as stipulated in Presidential Instruction Number 3 of 2003 on National Policy and Strategy of E-Government Development. From the research result, it can be concluded that public service based on E-Government in Aceh High Court in using information to achieve the result of work efficiently has not been able to run fully as expected of government. Money people not enough to service based on E-Government in Aceh High Court in using information, because people always busy to handle their work in their job.

Keywords: *Financial Management, General Services Agency*

Abstrak

Penelitian ini dapat dikatakan penting dikarenakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government. Dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi akan mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Namun dalam pelaksanaannya masih jauh dari harapan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menemukan jawabannya. Adapun rumusan masalah pada tesis ini adalah bagaimana standar pelayanan publik berbasis E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan di Kejaksaan Tinggi Aceh dalam memproses administrasi hukum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Informan terdiri Kepala Kejaksaan Tinggi, beberapa Asisten terkait dan beberapa masyarakat yang mengajukan kasus untuk di tangani oleh kejaksaan dam penyelesaiannya. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan empat kriteria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh dalam melakukan pemanfaatan teknologi informasi untuk mencapai hasil pekerjaan dengan efisien mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Pada sektor pelayanan publik yang dilakukan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government. Namun sistem ini belum berjalan sepenuhnya sesuai harapan pemerintah yang tertuang dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh dalam menggunakan informasi untuk mencapai hasil pekerjaan dengan efisien belum dapat berjalan sepenuhnya sesuai harapan pemerintah. Dalam pelayanan publik berbasis E-Government masih banyak masalah yang perlu di selesaikan untuk kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan selanjutnya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, E-Government.*

1. Pendahuluan

Pelayanan umum oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakat tidak terlepas dari proses administrasi, karena proses administrasi merupakan suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu pula.

Setelah diuraikan mengenai proses administrasi secara ringkas, maka di sini perlu pula disinggung kembali tentang pengertian administrasi. Pengertian administrasi sering pula dicampuradukkan dengan pengertian manajemen. Pada hal pada dasarnya pengertian manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain, dan manajemen merupakan inti dari pada administrasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata ke seluruh warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah harus senantiasa berusaha memperbaiki pelayanan publiknya. Peningkatan pelayanan publik tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menginstruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengembangkan E-Government secara nasional. Penerapan E-Government dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparency) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku perlahan-lahan digantikan posisinya melalui pemanfaatan E-Government yang menjadikan pelayanan pemerintah lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. E-Government menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun dan di manapun pengguna berada. E-Government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

Dalam praktik pengembangan E-Government dalam instansi pemerintahan Indonesia, tahapan perkembangan yang terjadi memang masih berbeda-beda. Ada instansi yang masih sangat ketinggalan dalam hal penggunaan teknologi informasi, bahkan ada yang hingga sekarang belum memiliki situs web. Tetapi di lain pihak ada yang sudah cukup maju sehingga mengarah kepada sistem E-Government yang bersifat transactional, memungkinkan transaksi secara langsung dengan pemerintah sehingga mirip dengan konsep e-commerce dalam organisasi swasta. Salah satu instansi pemerintah yang sedang menjalankan konsep E-Government dalam pelayanan administrasi adalah Kejaksaan Tinggi Aceh.

Kejaksaan Tinggi Aceh memiliki lima divisi yaitu divisi pembinaan, pidana umum (Pidum), pidana khusus (Pidsus), perdata dan tata usaha Negara (Datun), serta intelijen. Dimana setiap divisi memiliki administrasinya sendiri. Transaksi harian di Kejaksaan Tinggi Aceh berupa masuknya berkas perkara yang berasal dari kepolisian dan laporan pengaduan masyarakat. Selanjutnya berkas-berkas tersebut akan diperiksa dan dikelompokkan berdasarkan kasusnya. Jika kasusnya merupakan kasus pidana umum maka berkasnya akan dilimpahkan ke divisi pidana umum, begitu juga dengan berkas lainnya.

Dengan adanya pelayanan yang berbasis E-Government. Dalam sistem ini, pihak kepolisian maupun masyarakat dapat mendaftarkan nomor perkara melalui web, nomor perkara yang masuk secara otomatis akan tersusun secara berurutan sesuai tanggal masuknya dan akan langsung tersimpan di basis data. Dimana sewaktu-waktu dapat digunakan untuk validasi dan memastikan kecocokan antara data nomor surat yang ada dalam basis data dengan berkas perkara yang masuk secara fisik ke Kejaksaan Tinggi selain itu data yang ada dapat digunakan dalam pembuatan laporan-laporan, sehingga akan mengurangi tugas pegawai Kejaksaan untuk merekapitulasi data yang ada. Dengan sistem ini, penanganan perkara bisa dilakukan lebih teratur. Selain itu, pengumuman jadwal sidang dan perkembangan perkara juga akan dipublikasikan lewat website sehingga bisa dilihat oleh pihak yang membutuhkan.

Pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan di Kejaksaan Tinggi Aceh dalam memproses administrasi hukum bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien. Lamanya pelayanan berbasis dengan manual akan berubah ketika teknologi informasi dimanfaatkan. Namun, dalam pemanfaatan teknologi informasi di Kejaksaan Tinggi Aceh masih menemui banyak masalah. Untuk itulah, maka perlu dilihat bagaimana pelayanan publik berbasis E-Government melalui penelitian dengan judul "Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh" agar dapat dipahami apakah teknologi informasi dapat membuat pelayanan administrasi hukum menjadi lebih baik serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan pelayanan publik berbasis teknologi informasi sebagaimana yang diterapkan oleh Kejaksaan Tinggi Aceh.

2. Kajian Pustaka

2.1 Konsep e-Government

E-Government secara mudah dapat diartikan sebagai tata cara pemerintahan secara elektronis. Sedangkan dalam arti luas, E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip-prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Electronic Government atau yang biasa dikenal dengan sebutan E-Government sebenarnya memiliki banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli maupun institusi tertentu.

Sebagai alat bantu pemerintah untuk melayani masyarakat secara umum, E-Government memiliki 4 karakter dasar (Zoeltom, 2014: 3), yakni Pertama, sistem informasi berbasis web untuk layanan umum sebagai gerbang interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk menciptakan kemudahan interaksi di antara kedua pihak maupun pihak lain yang membutuhkan. Kedua, basis data terintegrasi untuk menyederhanakan rantai birokrasi dalam mengakses dan memutakhirkan data. Ketiga, mempermudah proses pelayanan pemerintah daerah. Keempat, alat kendali manajemen pemerintahan yang baik dan akurat; baik untuk proses perencanaan, tatalaksana, pengontrolan dan tindakan-tindakan perbaikan terhadap kondisi di luar rencana.

a. Tahap Perkembangan E-Government

Tahap perkembangan E-Government secara umum dapat dibagi menjadi empat:

- 1) Web Presence (ketersediaan situs web): adanya situs web resmi instansi / lembaga pemerintahan.
- 2) Interaction (interaksi): adanya fasilitas interaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs resminya.

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

- 3) Transaction (transaksi): tersedianya fasilitas transaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs web resminya.
- 4) Transformation (transformasi): semua proses kerja dan layanan kepada masyarakat sudah berbasis elektronik. (Deptan: 2014)

Dalam perkembangan E-Government di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya baru mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem informasi dalam organisasi publik sebenarnya sudah ada pada beberapa dasawarsa sebelumnya. Terkait dengan pengembangan E-Government, pemerintah telah mengeluarkan Inpres Nomor 3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government. Dalam peraturan ini strategi pokok pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
- 2) Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik
- 3) Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal
- 4) Peningkatan peran-serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
- 5) Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan e-literacy masyarakat.
- 6) Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Secara umum, tahapan pelaksanaan E-Government yang biasanya dipilih adalah tahapan (1) membangun sistem e-mail dan jaringan, (2) menyiapkan portal yang informatif; (3) meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam 30 mengakses informasi, (4) menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) mengembangkan demokrasi digital (Wescott, 2013: 45).

Sementara itu, Badan Administrasi Pemerintahan Bangsa-Bangsa (PBB) atau UNPAN dalam Hafeez (2012: 64) mengklasifikasi tahapan E-Government dengan memecah dua tahap awal menjadi dua tahap, yaitu tahapan "Presence A" yang masih sangat sederhana (disebut tahap emerging) dan tahapan "Presence B" dengan fitur-fitur tambahan yang lebih kompleks (disebut tahap enhanced). Secara keseluruhan Badan Administrasi Pemerintahan PBB menyebut ada lima tahapan E-Government yakni: (a) emerging, (b) enhanced, (c) interaction, (d) transactional, dan (e) seamless.

b. Manfaat E-Government

E-Government memiliki banyak manfaat dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Ada tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan E-Government Misuraca, (2013: 57-58) yaitu dimensi ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

- 1) Dimensi Ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat E-Government di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
- 2) Dimensi Sosial. Dalam hal sosial, manfaat E-Government cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus, manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat diquantifikasi dalam istilah keuangan.
- 3) Dimensi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat E-Government dapat meningkatkan tercapainya good governance dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan dengan pemerintahan yang konvensional. E-Government juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

2.2 Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang (Hardiyansyah, 2011: 10). Mengemukakan bahwa “pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Hardiyansyah (2011:12) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Sedangkan pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Hafeez (2001: 5), pelayanan publik merupakan “segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan public merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari instansi yang paling rendah sampai kepada yang paling tinggi dalam semua bidang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau organisasi agar masyarakat atau organisasi merasa terpuaskan.

Menurut Hafeez, (2012: 7), ada beberapa indikator yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Indikator tersebut adalah:

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

2.3 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di samping sebagai subyek juga merupakan obyek pembangunan bangsa yang sampai saat ini masih terus berlangsung. Sebagai subyek pembangunan, dengan banyaknya hasil-hasil pembangunan yang telah dicapai dan juga karena perkembangan teknologi yang cukup pesat yang menyertai hasil-hasil pembangunan yang telah dicapai tersebut. Sumber daya manusia dituntut untuk selalu terus meningkatkan kualitasnya sejalan dengan dalam rangka menjawab tantangan pembangunan. Pelaksanaan pembangunan bangsa dan negara kita.

Menurut Hersey (2013: 67), “ada banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan sumber daya manusia, di antaranya yang terpenting adalah faktor manusia itu sendiri, karena manusia adalah topik utama dalam membahas masalah tentang sumber daya manusia itu sendiri”.

Sedangkan menurut Siagian, (2012: 183) “Pelatihan dan Pengembangan mutlak diperlukan untuk peningkatan sumberdaya manusia.....bagi organisasi tersebut paling sedikit terdapat tujuh manfaat yang dapat dipetik melalui penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan”. Menurutny hal ini disebabkan Pertama, Peningkatan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadinya pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerjasama. Kedua, terjadinya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain karena adanya pendelegasian wewenang. Ketiga, terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih tepat dan cepat

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

karena melibatkan para pegawai yang bertanggungjawab. Keempat meningkatkan semangat seluruh tenaga kerja dalam organisasi dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi. Kelima, mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerangan gaya manajerial yang partisipatif. Keenam, memperlancar jalannya komunikasi yang efektif yang pada gilirannya memperlancar proses perumusan kebijaksanaan. Ketujuh, menyelesaikan konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan di kalangan para anggota organisasi.

Masalah-masalah sumber daya manusia yang terkait dengan lingkungan teknologi informasi itu memerlukan suatu pendekatan yang disiplin untuk menetapkan:

- a. Jumlah orang (penawaran dan permintaan) yang diperlukan untuk mengembangkan, melaksanakan, dan melancarkan sistem-sistem yang berdasarkan pada sistem yang didasarkan pada program komput.
- b. Pendayagunaan tenaga manusia, baik para spesialis teknik atau khusus.
- c. Pengembangan dan pendidikan sumber kunci manusia.

Sumber daya manusia adalah merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Banyak orang awam berpendapat bahwa Sumber Daya Manusia identik dengan masalah individu itu sendiri. Untuk memberikan pengertian yang jelas tentang Sumber Daya Manusia, di bawah ini penulis akan menguraikan definisi Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh seorang sarjana.

Gibson (2010: 45) mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah salah satu dari frase-frase yang menjalar ke dalam bahasa perusahaan tanpa batasan yang jelas dan positif. Menurut sebagian orang, frase ini mengacu pada administrasi personil, dan menurut sebagian lainnya berarti manusia.

2.4 Organisasi

Dalam melaksanakan suatu kegiatan, perlu adanya suatu organisasi sebagai tempat diselenggarakannya berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Orang memasuki atau menjadi anggota sesuatu organisasi adalah karena dia merasa bahwa, dengan menjadi anggota sesuatu organisasi kebutuhan dan tujuannya akan dapat dicapai. Dengan demikian sebuah organisasi bukanlah merupakan suatu tujuan, akan tetapi hanyalah suatu alat untuk mencapai tujuan. Dengan menjadi anggota organisasi akan dapat ditentukan apa yang menjadi motivasi organisasinya untuk turut bergabung di dalamnya.

Siagian (2012: 48) mengemukakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan, dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang dan disebut atasan langsung dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dalam kesempatan yang lain, Indrawijaya (2013: 78) mengemukakan pendapatnya bahwa organisasi adalah setiap bentuk kerja sama antara manusia yang terikat oleh suatu ketentuan yang bermaksud untuk mencapai tujuan bersama.

Dari definisi-definisi yang dikemukakan oleh para sarjana tersebut di atas dapat dilihat bahwa, organisasi itu dapat dibagi atas dua bagian yaitu, organisasi sebagai wadah dan organisasi sebagai rangkaian hierarkhi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal. Sebagai wadah organisasi lebih bersifat statis, sedang organisasi sebagai suatu rangkaian hierarkhi, organisasi merupakan suatu proses dan lebih bersifat dinamis dibandingkan dengan organisasi sebagai suatu wadah.

Organisasi sebagai proses ini dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan manajemen, yang mana kegiatan manajemen merupakan aktivitas pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan atau ketrampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka mencapai tujuan.

Pada uraian terdahulu telah dikemukakan bahwa organisasi mempunyai dua arti, yaitu dalam arti statis, dan dalam arti dinamis. Dalam arti statis organisasi berarti rangka dari manajemen atau merupakan rangka dari setiap gabungan yang bergerak ke arah suatu tujuan tertentu. Dalam arti dinamis organisasi merupakan suatu proses penetapan dan pembagian kerja yang akan dilakukan, pembahasan batas-batas dan tanggung jawab serta menetapkan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi sehingga memungkinkan orang dapat bekerja sama seefektif mungkin untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam organisasi lini dan staf yang perlu kita ketahui adalah adanya bidang perencanaan, analisa kebutuhan, penelitian dalam rangka pengembangan usaha dan pemasaran hasil produksi, pendidikan dan latihan pegawai, perencanaan anggaran. Dalam susunan personalia terdapat adanya jenjang jabatan dan kepangkatan, di samping adanya sistem pembagian kerja dan pertanggungjawaban. Pencapaian suatu tujuan umumnya harus melalui berbagai usaha, antara lain perincian tugas, kewajiban dan kewenangan yang relevan.

Jadi jelaslah bahwa untuk mencapai efisiensi (berhasil guna) suatu organisasi bila pengaturan dan pengelolaan yang baik akan memperoleh hasil yang baik dan efisien pula. Untuk menyelenggarakan proses administrasi yang sangat kompleks itu, staf harus memiliki kemampuan ketrampilan serta dapat berpikir inovatif, di mana sumbangan yang diharapkan oleh pimpinan semakin besar, di mana sumbangan ini hanya dapat diberikan apabila staf dapat berpikir dan bertindak secara kreatif.

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif, yang menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2012: 17), yaitu penelitian yang lebih menekankan pada pengungkapan makna dan proses, latar belakang alami (natural setting) dan digunakan sebagai sumber data langsung dari peneliti sendiri sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif ini tidak hanya mengungkapkan peristiwa riil, tetapi lebih dari itu hasilnya diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi. Selain itu penelitian ini akan lebih peka terhadap informasi yang bersifat kualitatif deskriptif dengan secara relatif berusaha mempertahankan keutuhan dari obyek yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata (Patton dalam Poerwandari, 2010: 35).

Karakteristik penelitian kualitatif adalah:

- 1) Kualitatif merupakan setting alamiah sebagai sumber data langsung dan peneliti menjadi instrumen utamanya;
- 2) Penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berupa kata-kata dan gambar, bukan berupa angka-angka;
- 3) Penelitian kualitatif berkenaan dengan proses bukannya semata-mata hasil atau produk;
- 4) Penelitian kualitatif mengutamakan pengolahan data secara umum terlebih dahulu; dan
- 5) Makna merupakan perhatian utama dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini penggambaran mengenai fenomena langsung di lapangan yang bersifat fakta dan nyata yang acapkali ditemukan. Selain itu, penelitian kualitatif banyak mengungkap hal bentuk kajian ilmu-ilmu sosial, penelitian dengan pendekatan ini akan menggali data dengan sistem pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam setiap penelitian, penentuan fokus adalah satu langkah penting yang harus dilakukan. Bila hal ini tidak dilakukan maka peneliti kemungkinan besar akan terlalu terduga untuk terus menggali data-data yang sebenarnya kurang berkaitan dengan tujuan dan masalah inti penelitiannya.

Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Dimensi	Indikator
1	Standar Pelayanan Publik	a. Dasar Hukum
		b. Persyaratan
		c. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas
		d. Pengawasan internal
2	Pemanfaatan Teknologi Informasi	a. Internet

-
- b. Jaringan telepon
 - c. Komputer
 - d. Multimedia
-

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih adalah Kejaksaan Tinggi Aceh Kota Banda Aceh, lokasi dan topik ini dipilih dengan pertimbangan, banyak kasus yang dapat dilaporkan langsung dengan tidak memakan waktu lama dengan menggunakan pelayanan berbasis E-Government. Tingkat Kejaksaan Tinggi tentunya akan lebih banyak kasus yang terhimpun dari Kejaksaan yang berada di tingkat di bawahnya (Kejaksaan Negeri). Instansi ini sekarang ini menggunakan pelayanan berbasis E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Nawawi (2010: 97) mengenai data kualitatif dipergunakan dalam penelitian filosofis dan sebagian juga terdapat dalam penelitian deskriptif dan penelitian historis, data kualitatif dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian beberapa dari data tersebut menunjukkan perbedaan dalam bentuk jenjang atau tingkatan, walaupun tidak jelas batas-batasnya.

Sumber data utama penelitian kualitatif adalah “kata-kata dan tindakan, selebihnya seperti dokumen dan lain-lainnya. Perlu dijelaskan bahwa peran dari sumber data sangatlah penting, karena berkaitan dengan bisa atau tidaknya data penelitian diperoleh” (Arikunto, 2012: 116). Sumber data peneliti kelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu (1) Data primer yang diperoleh langsung dari informan yang telah dipilih dengan menggunakan wawancara dan observasi yang berhubungan dengan analisis, dan (2) Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen dinas/instansi terkait di samping dari sumber lainnya.

3.5 Informan Penelitian

Informan dipilih secara sengaja (purposive sampling), tujuannya adalah untuk merinci kekhususan yang ditemukan kedalam konteks yang ada, dan menggali informasi untuk dipergunakan sebagai dasar dari rancangan dan teori yang muncul. (Moleong, 2012: 36). Selanjutnya para ahli lain berpendapat bahwa informasi dari sejumlah informan atau responden dianalisis untuk menemukan hal-hal yang menonjol, menarik, penting dan berguna untuk diteliti selanjutnya secara mendalam. Penentuan informan pada penelitian kualitatif dilakukan secara purposive atau secara sengaja (Nasution, 2011: 32).

Adapun informan pada penelitian ini terdiri dari Kepala Kejaksaan Tinggi Aceh, Operator computer, Kepala Kejaksaan Negeri dan masyarakat yang berkasus.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, ada tiga teknik yang akan digunakan, yaitu; Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga unsur tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) Observasi, Observasi yang dilakukan terdiri dari dua bagian yaitu observasi partisipatif dan observasi non partisipatif. Dalam observasi partisipatif, peneliti terlibat seakrab mungkin pada latar pekerjaan dari kelompok yang sedang diteliti. Sedangkan observasi non partisipatif adalah hanya memantau segala aktivitas dari objek yang diteliti.
- 2) Wawancara, Teknik pengumpulan data melalui wawancara merupakan teknik menggali data secara mendalam dalam upaya pemahaman secara komprehensif mengenai sumber daya manusia melalui tanya-jawab langsung. Wawancara secara langsung dilakukan kepada informan yang dipilih dengan kriteria dan persyaratannya ditentukan oleh peneliti sendiri sesuai dengan pertanyaan penelitian.
- 3) Dokumentasi, Studi kepustakaan yaitu penelitian dengan membaca buku-buku literatur, peraturan-peraturan, undang-undang, qanun-qanun dan bacaan lainnya yang ada hubungannya dengan pokok permasalahannya. Pengumpulan data melalui studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber pada arsip dan dokumen-dokumen yang ada. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mempelajari arsip dan dokumen yang ada pada Kejaksaan Tinggi Aceh.

3.7 Teknik Analisis Data

Secara parsial prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles and Huberman dalam Moleong (2012: 34) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Tahap pertama, pengumpulan data, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data pada obyek penelitian yang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian.

Tahap kedua, reduksi data, yaitu berkaitan dengan proses pemilihan, penyederhanaan, mengabstraksikan, mentransformasikan data awal yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Peneliti melakukan edit data sesuai dengan kebutuhan yang ada, data mana yang tidak dipakai, mana yang diringkas, dan sebagainya.

Tahap ketiga, penyajian data, yaitu sekumpulan data yang diorganisasikan, sehingga dapat memberikan deskripsi menuju proses penarikan kesimpulan. Penyajian data harus mempunyai relevansi yang kuat dengan perumusan masalah dan akan disajikan secara sistematis.

Tahap keempat adalah menarik kesimpulan, yaitu berupa Proses penarikan kesimpulan merupakan bagian penting dari kegiatan penelitian. Kesimpulan akan merangkum temuan penelitian secara lebih padat isi dan makna. Setelah itu diikuti proses penarikan kesimpulan dimaksud untuk menganalisis, mencari makna (meaning) dari data yang ada sehingga dapat ditemukan tema, pola hubungan, ataupun proporsi-proporsi.

4. Hasil dan Pembahasan

1. Standar Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh

a. Dasar Hukum

Setiap pegawai sangat membutuhkan ilmu pengetahuan karena tanpa ilmu pengetahuan sesuatu hal yang diharapkan tidak akan tercapai dan berhasil, oleh sebab itu sangatlah perlu adanya pendidikan dan latihan guna untuk mendidik dan melatih para pegawai untuk menuju keberhasilan serta dapat mengimbangi tugas-tugas pekerjaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan berbasis E-Government.

Pada dasarnya pendidikan itu sendiri dapat bersifat formal dan informal. Pendidikan yang bersifat formal ditempuh melalui tingkat-tingkat pendidikan mulai dari sekolah sampai ke perguruan tinggi. Sedangkan pendidikan yang bersifat informal dapat terjadi di mana saja, karena sifatnya tidak programatis dan sistematis. Akan tetapi yang penting kedua jenis pendidikan tersebut adalah pengalihan pengetahuan dan ketrampilan tetap terjadi terutama dalam penerapan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis E-Government.

Sedangkan mengenai latihan, Ranupandojo (2011: 67) menyebutkan latihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi. Latihan membantu pegawai dalam memenuhi suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan ketrampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuan.

Dari pendapat di atas, latihan dimaksudkan adalah untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, yang pada hakekatnya dapat mendorong pengembangan kemampuan pegawai ke arah yang lebih baik serta dapat merubah pola pikir pegawai dari yang lama ke yang baru. Sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan kerjanya. Apabila materi yang diberikan berkaitan dengan pelayanan berbasis E-Government, maka akan ada peningkatan dalam hal kualitas pelayanan berbasis E-Government.

Tujuan diselenggarakannya latihan bagi pegawai adalah untuk meningkatkan kemampuan dan juga untuk mengembangkan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan kepribadian guna untuk dapat memenuhi persyaratan jabatan struktural dan pekerjaannya.

Lebih tegas, Moenir (2012: 74) menyebutkan tujuan penyelenggaraan latihan dalam organisasi adalah (1) Memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas/pekerjaan, baik pekerjaan lama maupun pekerjaan baru, baik dari segi peralatan maupun metoda, (2) Menyalurkan keinginan pegawai untuk maju dari segi kemampuan, dan memberikan rasa kebanggaan

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

kepada mereka, (3) Mengurangi pengawasan, sebab pegawai yang telah terlatih baik akan mampu mengawasi diri sendiri dalam pekerjaan baik dari segi kualitas maupun segi keselamatan kerja, (4) Peningkatan stabilitas dan fleksibilitas organisasi, artinya organisasi akan berjalan teratur dan fleksibel dalam keadaan bagaimanapun karena selalu tersedianya tenaga kader yang terlatih baik, dan (5) Meningkatkan moral pegawai, sebab dengan bertambahnya pengetahuan dan keahlian yang diperoleh dalam pendidikan akan membawa akibat yang baik bagi dirinya dalam pekerjaan.

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa, fungsi latihan mempunyai hubungan yang erat dengan pembinaan pegawai. Oleh karena itu pelaksanaan latihan pegawai harus benar-benar berpedoman dan mengarah kepada kebutuhan pembinaan dan pengembangan pegawai seperti yang diinginkan oleh Kejaksaan Tinggi adalah pelayanan berbasis E-Government.

Selanjutnya Flippo (2010: 1), mengatakan tentang pelatihan yaitu tindakan untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapan seorang pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Pendidikan dan pelatihan memiliki pengertian yang sama dengan pengembangan yang merupakan proses peningkatan kerja. Pelatihan dapat membantu pegawai untuk melakukan pekerjaan yang salah dilakukannya sebagai pengalaman melalui bimbingan, juga dapat memberikan keuntungan bagi organisasi dalam bentuk praktek bagi atasan maupun bawahan. Dengan adanya Diklat yang memiliki standar yang ditentukan dengan teknik serta metode yang tepat, maka tujuan Diklat dapat dicapai.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan, pelatihan merupakan upaya dalam memberikan tambahan dalam ketrampilan dan pengetahuan kepada pegawai dengan teknik dan metode sesuai dengan visi misi suatu organisasi, sehingga dalam penyelesaian tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien serta mendekati standar yang telah ditetapkan di dalam organisasi.

Dalam suatu organisasi yang menyelenggarakan pelatihan, terlebih dahulu telah menetapkan tujuan utama dari program diklat tersebut. Menurut Moekijat (2011: 38) adapun tujuan pelatihan, antara lain untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif, untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih rasional, pengembangan terhadap sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerja sama dengan rekan-rekan pegawai dengan manajemen pimpinan. Dengan adanya pengembangan yang efektif maka tujuan pendidikan dan pelatihan dapat berjalan dengan efektif, sebaiknya penyelenggaraan pelatihan harus benar-benar dilaksanakan agar tujuan yang ingin dicapai yaitu kualitas pelayanan berbasis E-Government dapat terencana dengan baik.

Kegunaan pelatihan yang diberikan dalam suatu organisasi memiliki peranan penting baik terhadap pegawai maupun organisasi tersebut, dimana manfaatnya harus dapat dirumuskan dengan jelas agar tidak mengabaikan kemampuan serta kesanggupan dalam organisasi tersebut.

Temuan 1: Dasar hukum standar pelayanan jelas terdapat dalam aturan yang sangat jelas sehingga pelaksanaannya tidak perlu diragukan akan tuntutan dan klaim dari siapa saja.

Temuan 2: Dasar hukum untuk pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan tepat, adanya peningkatan sikap dan semangat sebagai pengabdian di mana berorientasi kepada kepentingan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis E-Government terdapat landasannya.

Dari temuan 1 dan 2, maka dapat dikemukakan bahwa dasar hukum yang jelas dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan dan penerapannya yang diperlukan dalam rangka peningkatan standar pelayanan berbasis E-Government.

b. Persyaratan

Pelatihan dan pengembangan saling berhubungan dengan usaha-usaha berencana yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill, pengetahuan dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi pengembangan lebih difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia bagi manajemen tingkat atas dan menengah, sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk pegawai tingkat bawahan (pelaksana).

Tujuan pengembangan sumber daya manusia mempunyai dua dimensi yaitu dimensi individual dan dimensi institusional. Tujuan yang berdimensi individual mengacu kepada sesuatu yang dicapai oleh

pegawai. Pengembangan sumber daya aparatur sangat penting karena dapat meningkatkan kemampuan aparatur baik kemampuan profesionalnya, kemampuan wawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdianya sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja seorang aparatur.

Demikian pula Martoyo (2011: 19) mengemukakan bahwa setiap organisasi apapun bentuknya senantiasa akan berupaya dapat tercapainya tujuan organisasi yang bersangkutan dengan efektif dan efisien. Efisiensi maupun efektivitas organisasi sangat tergantung pada baik dan buruknya pengembangan sumber daya manusia itu sendiri. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara proporsional harus diberikan pendidikan dan latihan yang sebaik-baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin. Berdasarkan unsur-unsur tersebut, pendidikan dan pelatihan merupakan unsur terpenting dalam pengembangan sumber daya manusia.

Dari beberapa pengertian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengembangan kemampuan skil pegawai dalam suatu instansi adalah upaya peningkatan kemampuan PNS yang dalam penelitian ini dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Dari uraian di atas dapat dirumuskan Temuan 3 dan 4 sebagai berikut:

Temuan 3: Persyaratan suatu proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara tepat, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi

Temuan 4: Persyaratan kecakapan teknis dan latar belakang pengalaman tidak dengan sendirinya membuat kecakapan seorang akan lebih baik, tetapi karena technical skill dan back ground yang demikian, akan banyak membantu bagaimana memimpin.

Berdasarkan temuan 3 dan 4 maka dapat dirumuskan proposisi bahwa terpenuhinya persyaratan yang berbentuk aset dan berfungsi sebagai modal di dalam organisasi yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

c. Sarana dan Prasarana

Kejaksaaan Tinggi Aceh berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, Masyarakat berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan. Atas laporan kondisi dan kebutuhan penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana. Atas analisis dan daftar kebutuhan penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka. Perbaikan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

Ketersediaan barang-barang inventaris Kejaksaaan Tinggi Aceh merupakan salah satu penunjang dalam menjaga kesinambungan dan kelancaran kegiatan di Kejaksaaan Tinggi Aceh. Pengadaan barang-barang inventaris tersebut berasal dari dana APBK, juga bantuan dari pihak lain. Rincian tersebut dapat dilihat pada daftar Lampiran Kartu Inventaris.

Kejaksaaan Tinggi Aceh masih mengalami berbagai permasalahan baik dari segi proses, substansi, pelaksanaan dan pengawasannya. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya aparatur Kejaksaaan Tinggi Aceh baik dari segi kuantitas maupun kualitas; belum optimalnya konsultasi publik dalam penerapan dan pengambilan kebijakan dalam pembangunan dan penerapan di lapangan yang berimbas langsung kepada masyarakat; sebagai salah satu mekanisme keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik.

Dari analisis peneliti dapati bahwa petugas dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan fasilitas pelayanan publik. Pelaksana

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.

Temuan 5: Kejaksaan Tinggi Aceh berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai

Temuan 6: Persyaratan kecakapan teknis dan latar belakang pengalaman tidak dengan sendirinya membuat kecakapan seorang akan lebih baik, tetapi karena technical skill dan back ground yang demikian, akan banyak membantu bagaimana memimpin.

Berdasarkan temuan 5 dan 6 maka dapat dirumuskan proposisi bahwa penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka. Perbaikan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelayanan berbasis E-Government mengikuti petunjuk pelaksanaan pekerjaan harus dilaksanakan oleh pegawai sehingga akan mendukung keberhasilan pencapaian tujuan yaitu peningkatan Pengawasan internal berbasis E-Government. Setiap pegawai harus melaksanakan peraturan maupun petunjuk, untuk itu diperlukan adanya suatu pengawasan.

“Pengawasan berarti: mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana”. (Winardi, 2011: 379).

Dari pendapat di atas dapat diketahui pelaksanaan pekerjaan harus mengacu pada rencana-rencana yang telah ditentukan. Dengan demikian pengawasan dilaksanakan atas pelaksanaan pekerjaan dan hasil pelaksanaan pekerjaan, sehingga hasilnya akan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Sejalan dengan itu bahwa dalam setiap pengawasan terdiri dari tindakan-tindakan meneliti apakah segala sesuatu tercapai atau berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan atau menemukan kelemahan-kelemahan agar dapat diperbaiki dan mencegah berulangnya kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan itu. Pengawasan beroperasi terhadap segala hal, baik terhadap benda, manusia, perbuatan maupun hal-hal lain. (Winardi, 2011: 379).

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan pengawasan terdiri dari tindakan-tindakan meneliti menemukan dan memperbaiki kesalahan ataupun kelemahan-kelemahan dan mencegah terulangnya kembali kesalahan atau kelemahan, sehingga semuanya itu sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Pengawasan dilaksanakan melihat bahwa untuk kesetaraan standar pelayanan berbasis E-Government.

Dari pendapat di atas dapat dikatakan pengawasan internal yang baik adalah suatu pengawasan yang dapat mengetahui secara tepat dan cepat adanya penyimpangan, kesalahan dan kelemahan sehingga dengan segera dapat diatasi dan mencegah terulangnya kembali kesalahan yang sama. Atau dengan kata lain dengan pengawasan yang baik maka rencana-rencana yang telah ditentukan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Sedangkan Siagian (2011) mengatakan “Pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang ditentukan sebelumnya”.

Jika disimak lebih lanjut pengawasan bertujuan untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan, memperbaiki kelemahan-kelemahan, mengadakan koreksi-koreksi semua kegiatan organisasi yang mengarah pada pencapaian rencana. Sedangkan menurut Hadi (2013: 76), pengawasan bertujuan untuk mencapai ketertiban yaitu: 1. Segala sesuatu berjalan menurut rencana. 2. Segala tugas yang dijalankan itu sesuai peraturan-peraturan yang berlaku. 3). Tugas itu dijalankan secara efisien dan tidak terjadi pemborosan.

Berdasarkan definisi di atas, maka yang termasuk dalam lingkup pengawasan internal di antaranya absensi pengawas, di mana dengan melihat tingkat absensi pegawai maka atasan dapat mengetahui sejauh mana tingkat keaktifan bawahannya. Sedangkan yang termasuk dalam lingkup pengawasan ekstern misalnya pemeriksaan terhadap penggunaan dana dalam proses kegiatan pelayanan berbasis E-Government.

Dengan demikian, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengawasan internal suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan untuk mengukur, menilai dan mengadakan tindakan korektif terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan sesuai dengan rencana peningkatan pelayanan berbasis E-Government.

Temuan 7: Pengawasan internal bertujuan untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan, memperbaiki kelemahan-kelemahan, mengadakan koreksi-koreksi semua kegiatan organisasi yang mengarah pada pencapaian rencana

Dari temuan 7 maka dapat dikemukakan proposisinya bahwa pengawasan internal merupakan kegiatan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan untuk mengukur, menilai dan mengadakan tindakan korektif terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan sesuai dengan rencana peningkatan kualitas pelayanan berbasis E-Government.

Berdasarkan proposisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal dalam hal pelayanan berbasis E-Government dapat ditingkatkan dalam rangka menyelesaikan kasus-kasus dengan memberi pelatihan dan pengawasan kepada pegawai yang menangani pelayanan berbasis E-Government.

2. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan pelayanan E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh

a. Internet

Bila dilihat dari segi penggunaannya memang beragam. Dalam kehidupan sehari-hari internet juga memiliki peran aktif terhadap pengetahuan, oleh karenanya memiliki fungsi sebagai ilmu pengetahuan dalam dunia berkaitan dengan kejaksaan internet juga memiliki peran aktif dalam perkembangan pembuatan laporan. Teknologi sendiri dianggap sebagai suatu sarana prasarana yang memperlancar untuk media pelaporan tersebut, hal ini ditinjau dari internet sebagai pelaporan pada kejaksaan.

Potensi penggunaan teknologi yang sangat canggih pada saat ini sangat membantu dunia pendidikan dalam mengembangkan produktivitas pendidikan yang ada. Internet sendiri merupakan gabungan dari beberapa jaringan-jaringan yang ada dalam wilayah yang sangat luas sangat membantu dalam menemukan berbagai informasi yang sangat dibutuhkan dalam segi ilmu yang dibutuhkan. (Melwin, 2013).

Pada saat ini internet telah menjadi teknologi yang sangat penting untuk berbagai aspek. Baik aspek pendidikan, aspek kebudayaan, aspek ekonomi, aspek sosial dan lain sebagainya. Ada pun untuk aspek pelaporan pada kejaksaan, internet sangat dirasakan manfaatnya baik untuk lembaga tersebut, untuk tenaga kejaksaan dan untuk masyarakat yang membutuhkannya. Manfaat internet sendiri dibutuhkan oleh lembaga peradilan sebagai sarana untuk mempermudah seseorang untuk mengenal lembaga tersebut dan membuat laporan dengan adanya situs web yang dapat dikunjungi oleh siapa saja yang memerlukan.

Dalam hal ini karyawan sangat memanfaatkan internet sebagai akses informasi, selain itu juga dapat memanfaatkan internet untuk mencari referensi bahan dan materi yang akan diberikan kepada yang membutuhkannya. Dari internet juga dapat langsung berdiskusi dengan masyarakat mengenai hal-hal yang dapat membantu masalah yang dihadapi. (Anshar, 2013).

Selain itu operator juga dituntut untuk dapat memanfaatkan internet sebaik mungkin. Sebagai operator yang baik sudah seharusnya memanfaatkannya untuk hal-hal yang dapat dijadikan sebuah ajang untuk memudahkan komunikasi dan pelaporan. Internet digunakan sebagai peningkatan motivasi dan menguatkan dalam lingkungan kejaksaan khususnya.

Temuan 8: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat internet merupakan dasar utama dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan yang berpedoman pada prinsip pelayanan.

Temuan 9: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kejaksaan Tinggi Aceh dengan pemanfaatan internet dan teknologi informasi untuk merubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik.

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

Dari temuan 8 dan 9, maka dapat dikemukakan proposisinya bahwa potensi penggunaan teknologi yang sangat canggih pada saat ini sangat membantu dunia pendidikan dalam mengembangkan produktivitas pendidikan yang ada. Internet sendiri merupakan gabungan dari beberapa jaringan-jaringan yang ada dalam wilayah yang sangat luas sangat membantu dalam menemukan berbagai informasi yang sangat dibutuhkan.

b. Jaringan Telepon

Jaringan telepon secara tradisional dibangun sebagai sistem yang berbentuk hirarki. Pelanggan dihubungkan ke suatu switch atau sentral lokal. Bagian dari jaringan ini disebut disebut jaringan akses. Switch pelanggan dihubungkan ke suatu sentral lokal utama yang kemudian dihubungkan dengan sentral transit. Menurut statistik sekitar 80 persen dari semua ponsel di seluruh dunia merupakan bagian dari jaringan ini.

Secara khusus, jaringan telah penting dalam membangun akses di seluruh dunia untuk layanan telepon darurat dengan menggunakan angka satu-satu dua (112), mengarahkan lalu lintas telepon global untuk responden darurat di dekat pengguna. Hal ini juga bertanggung jawab untuk membangun teknologi pesan teks. (Faisal. 2013).

Dari pendapat yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa, apabila suatu pekerjaan sudah dapat diselesaikan tanpa memandang berapa pengorbanan yang diberikan maka hal itu disebut dengan efektif. Sedangkan efisiensi itu merupakan cara-cara kerja yang memungkinkan tercapainya perbandingan terbaik antara usaha dan hasil yang dicapai.

Dalam melakukan pekerjaan kantor yang bersifat umum sebaiknya dipersatukan dan dipusatkan pada suatu bagian tata usaha yang melayani semua satuan operatif, misalnya pekerjaan penyambungan telepon, pekerjaan stensil dan perancangan formulir. Sedangkan pekerjaan perkantoran lainnya yang agak khusus dapat dilakukan pada masing-masing satuan operatif yang bersangkutan, misalnya menulis keterangan-keterangan yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan induk atau menyusun laporan dari suatu tugas.

Dalam melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government. Sistem ini akan lebih mudah dan cepat dalam hal menerima pengaduan. Kemudian dalam usaha menyimpan bermacam-macam dokumen tidak memerlukan banyak tempat tidak seperti sebelumnya yang dilakukan secara manual di mana berkas disimpan dalam lemari, berkas tersebut perlu disusun secara teratur. Tentu ini akan memakan waktu dan biaya. Cara ini akan dapat mengurangi waktu untuk mencari mencari atau memilih-milih yang membuang banyak tenaga dan waktu, kalau tempat peralatan tersebut sudah tetap dan pegawai sudah biasa, maka setiap berkas atau material yang diperlukan dapat diambil dengan mudah dan cepat. Dengan cara model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government dapat dilakukan dengan lebih cepat lagi dan tidak banyak menggunakan ruang.

Temuan 10: Pemanfaatan teknologi informasi yang dipergunakan Kejaksaan Tinggi Aceh sebagai alat bantu menyelesaikan pekerjaan yang digunakan dalam meningkatkan efektifitas yang berdasarkan pada asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditabel.

Temuan 11: Kejaksaan Tinggi Aceh diharapkan mampu mewujudkan tercapainya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government. Pelaksanaannya melalui prosedur yang baku dengan landasan hukum yang jelas.

Dari temuan 10 dan 11, maka dapat dikemukakan proposisinya bahwa tuntutan pengelolaan pelayanan teknologi informasi yang lebih efektif, efisien dan ekonomis dalam pelayanan administrasi akan memberikan dorongan pada Kejaksaan Tinggi Aceh untuk melaksanakan pelayanan melalui konsep E-Government dalam pelayanan administrasi.

c. Komputer

Dalam melaksanakan suatu tugas hanya mungkin terlaksana dengan baik apabila seseorang yang melakukannya itu mengerti arti dan tujuan dari pada tugas-tugas yang akan dilaksanakannya, demikian halnya seorang pimpinan yang hendak merencanakan dan melaksanakan suatu pengawasan terhadap suatu pekerjaan, haruslah sungguh-sungguh mengerti tujuan dan arti dari pada pengawasan itu sendiri.

Untuk mengefektifkan pengawasan dalam pelaksanaannya, khususnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan maka seorang pimpinan perlu menerapkan prinsip-prinsip pengawasan dengan baik. Hal ini akan lebih jelas apabila perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, memberi perintah dan mengawasi yang merupakan fungsi dari pimpinan dapat diamalkan dengan sungguh-sungguh kemudian dilaksanakan dengan baik, dengan demikian suatu tujuan dari pelaksanaan akan berjalan dengan lancar.

Menurut Siagian, (2012: 135) pengawasan itu dapat diartikan bahwa proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk melayani agar supaya seluruh pekerjaan yang sedang dilakukan serta yang akan direncanakan akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Sifat-sifat pengawasan yang dapat mendukung terhadap pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan tersebut, agar fungsi dan tujuan dari pengawasan benar-benar dijalankan sebagaimana yang diinginkan, dengan demikian akan mendatangkan hasil yang diharapkan. Dalam hal ini pimpinan sebagai pengelola dari suatu pekerjaan harus benar-benar mengetahui mengetahui ciri-ciri dari suatu proses pengawasan untuk memenuhi sebanyak mungkin kegiatan pekerjaannya.

Dari itu jelaslah bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan berhasil tidaknya pengawasan pelaksanaan pelayanan. Pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen sangat besar pengaruhnya dalam merealisasikan baik tidaknya pelayanan. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan dapat dianggap sebagai aktivitas menemukan, mengoreksi penyimpangan realisasi dari perencanaan. Pengawasan pelayanan penting untuk menghindari terjadinya penyimpangan atau kegagalan dalam kegiatan suatu pelaksanaan pelayanan.

Menurut Terry dalam Siagian (2011: 56) pengawasan berarti mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sebagai hasil pekerjaan sesuai dengan rencana.

Selanjutnya Terry dalam Siagian (2011: 65), menyatakan bahwa pengawasan sering juga disebut dengan pengendalian yaitu suatu fungsi yang mengadakan penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan berusaha dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula. Dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan, atasan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang ingin dicapai.

Dari gambaran di atas dapat dilihat bahwa pengawasan merupakan proses mendeterminasi apa yang dilakukan dan apa yang sedang dilakukan, mengawasi pelaksanaan dan bila perlu menerapkan tindakan korektif sedemikian rupa sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Ada anggapan bahwa pengawasan dimaksudkan untuk mencari-cari kesalahan. tetapi sebenarnya tindakan demikian karena arti yang sesungguhnya dari pengawasan adalah untuk mencocokkan sampai dimanakah program atau rencana yang telah digariskan itu dilaksanakan. Dengan diketahuinya kelemahan dan kekurangannya, maka dapat dicari jalan untuk mengatasinya.

Selanjutnya menurut Hasan (2010: 34), menyebutkan tujuan pengawasan adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu dilaksanakan sesuai dengan instruksi serta azas-azas yang telah diinstruksikan.
- 2) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.
- 3) Untuk mengetahui kesulitan-kesulitan, kelemahan-kelemahan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 4) Untuk mengatasi segala sesuatu apakah berjalan secara efisien.
- 5) Untuk mencari jalan keluar bila ternyata dijumpai kesulitan-kesulitan, kelemahan-kelemahan atau kegagalan-kegagalan ke arah perbaikan.

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

Lebih lanjut Hasan (2010: 34), menyebutkan bahwa proses pengawasan terdiri dari beberapa tindakan tertentu yang bersifat fundamental. Dengan tidak menghiraukan aktivitas manapun juga, maka proses pengawasan dasar dapat diterapkan di dalamnya termasuk (1) menetapkan standar atau dasar untuk pengawasan; (2) meneliti hasil yang dicapai; (3) meneliti apa yang sedang dilakukan; dan (4) memperbaiki penyimpangan dengan tindakan korektif.

Biasanya seseorang akan mengalami kepuasan kerja bila ia mempunyai kebebasan dalam menentukan pekerjaan yang ingin ia lakukan dan dengan cara yang ia inginkan. Demikian pula, peran serta dan pelibatan diri tanpa paksaan, akan meningkatkan motivasi kerja. Disinilah di perlukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan.

Temuan 12: Banyak orang beranggapan bahwa pengawasan internal dimaksudkan untuk mencari-cari kesalahan, tetapi sebenarnya tindakan demikian untuk memperbaiki jika ada penyimpangan dari perencanaan.

Temuan 13: Untuk mengefektifkan pengawasan internal dalam pelaksanaannya, khususnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan maka seorang pimpinan perlu menerapkan prinsip-prinsip pengawasan internal dengan baik.

Dari temuan 12 dan 13, maka dapat dikemukakan bahwa biasanya seseorang akan mengalami kepuasan kerja dengan komputer bila mempunyai kebebasan dalam menentukan pekerjaan yang ingin di lakukan dan dengan cara yang di inginkan.

d. Multi Media

Multimedia berasal daripada kata ‘multi’ dan ‘media’. Multi berarti banyak, dan media berarti tempat, sarana atau alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Jadi berdasarkan kata ‘multimedia’ dapat dirumuskan sebagai wadah atau penyatuan beberapa media yang kemudian didefinisikan sebagai elemen-elemen pembentukan multimedia. Elemen-elemen tersebut seperti teks, gambar, suara, animasi, dan video. Multimedia merupakan suatu konsep dan teknologi baru bidang teknologi informasi, di mana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, animasi, dan video disatukan dalam computer untuk di simpan, diproses dan disajikan baik secara liner maupun interaktif.

Dengan menggabungkan seluruh elemen multimedia menjadikan informasi dalam bentuk multimedia yang dapat diterima oleh indera penglihatan dan pendengaran, lebih mendekati bentuk aslinya dalam dunia sebenarnya. Multimedia enteraktif adalah apabila suatu aplikasi terdapat seluruh elemen multimedia yang ada dan pemakai (user) diberi keputusan atau kemampuan untuk mengawal dan menghidupkan elemen-elemen tersebut. (Anshar, 2013).

Multimedia merupakan suatu sarana (media) yang di dalamnya terdapat perpaduan (kombinasi) berbagai bentuk elemen informasi, seperti teks, graphics, animasi, video, interaktif maupun suara sebagai pendukung untuk mencapai tujuannya yaitu menyampaikan informasi atau sekedar memberikan hiburan bagi target audiens-nya. Multimedia sering digunakan dalam dunia hiburan seperti game. Kata multimedia itu sendiri berasal dari kata multi (Bahasa Latin) yang berarti banyak dan kata media (Bahasa Latin) yang berarti sesuatu yang dipakai untuk menyampaikan sesuatu.

Multimedia dapat dikategorikan menjadi 2 macam, yaitu multimedia linier dan multimedia interaktif. Multimedia linier adalah suatu multimedia yang tidak dilengkapi dengan alat pengontrol apapun yang dapat dioperasikan oleh pengguna. Multimedia ini berjalan sekuensial (berurutan / lurus), contohnya: TV dan film. Sedangkan multimedia interaktif adalah suatu multimedia yang dilengkapi dengan alat pengontrol (atau alat bantu berupa komputer, mouse, keyboard dan lain-lain) yang dapat dioperasikan oleh pengguna, sehingga pengguna dapat memilih apa yang diinginkan untuk proses selanjutnya. Contohnya seperti aplikasi game (Faisal. 2013).

Multimedia interaktif menggabungkan dan mensinergikan semua media yang terdiri dari teks, grafik, audio, dan interaktivitas (rancangan). Multimedia dapat disajikan dalam beberapa metode, antara lain, berbasis kertas (Paper-based), contoh buku, majalah, brosur. Berbasis cahaya (Light-based), contoh slideshows, transparansi. Berbasis suara (Audi-based), contoh: CD Players, tape recorder, radio. Berbasis gambar bergerak (Moving-image-based), contoh: televisi, VCR (Video Cassete Recorder, film).

Temuan 14: Banyak orang beranggapan bahwa pengawasan internal dimaksudkan untuk mencari-cari kesalahan, tetapi sebenarnya tindakan demikian untuk memperbaiki jika ada penyimpangan dari perencanaan.

Temuan 15: Untuk mengefektifkan pengawasan internal dalam pelaksanaannya, khususnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan maka seorang pimpinan perlu menerapkan prinsip-prinsip pengawasan internal dengan baik.

Dari temuan 14 dan 15, maka dapat dikemukakan proposisinya bahwa multimedia merupakan suatu sarana (media) yang di dalamnya terdapat perpaduan (kombinasi) berbagai bentuk elemen informasi, seperti teks, graphics, animasi, video, interaktif maupun suara sebagai pendukung untuk mencapai tujuannya.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan pelayanan E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh dalam memproses administrasi hukum telah mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien. Lamanya pelayanan berbasis komputer dengan sistem manual berubah ketika teknologi informasi dimanfaatkan sebaik mungkin.

5. Kesimpulan

Standar pelayanan berbasis E-Government di Kejaksaan Tinggi Aceh dalam melakukan pemanfaatan teknologi informasi untuk mencapai hasil pekerjaan dengan efisien mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Pada sektor pelayanan publik yang dilakukan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government. Namun sistem ini belum berjalan sepenuhnya sesuai harapan pemerintah yang tertuang dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menginstruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengembangkan E-Government secara nasional. Penerapan E-Government dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pengaduan dari masyarakat, pengiriman berkas dari Pengadilan Negeri yang ada di tiap Kabupaten sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparency) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan di Kejaksaan Tinggi Aceh dalam memproses administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis E-Government, merupakan dasar utama dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Budaya pelayanan yang sering tidak sesuai dengan keinginan masyarakat dan merupakan faktor penghambat kualitas dalam memberikan pelayanan. Prinsip tersebut mengandung arti bahwa organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat, sesuai dengan aturan yang berlaku. Adanya penetapan prinsip pelayanan yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Di mana pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang umumnya masih dalam taraf pendidikan yang masih rendah, sehingga dengan pelayanan yang baik akan banyak membantu.

Daftar Pustaka

- Ali, N. M. (2012). *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Penerbit Mutiara.
- Anshar, A. (2013). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Makassar: Alauddin University Press.
- Arifin, Y., et al. (2010). *Kualitas Pelayanan E-Government ditinjau dari Kepemimpinan Transformasional, Manajemen Pengetahuan dan Manajemen Perubahan*. Unpad Press.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azab, N. (2009). Assessing Electronic Government Readiness of Public Organizations. *IBIMA Publishing*, 8(1).
- Bungin, B. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Aktualitas Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Depkominfo Republik Indonesia. (2008). *ICT, Demokrasi dan Transformasi Sosial*. Depkominfo Press.
- Flippo B. E. (2001). *Manajemen Personal*. Jakarta: Erlangga.
- Faisal. (2013). *Teknologi Komunikasi*. Makassar: Alauddin University Press

<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>

- Hafeez, S., & S.W. Sher. (2005). UN Global e-Government Readiness Report 2005: From e-Government to e-Inclusion. *UNPAN – Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasniati., & Syahrudin, M. H. (2009). *Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (E-Services) Di Makassar*. Universitas Hasanuddin
- Hersey, P., & Blanchard, K. (2013). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, I., & Donnelly. (2010). *Organisasi Perilaku Struktur, Proses*. Terj. Djakaarsih. Jakarta: Erlangga.
- Hafeez, S. (2012). *Klasifikasi dan tahapan Penerapan E-Government*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Indrawijaya, A. I. (2003). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Istiyanto, J.E., & Sutanta, E. (2012). Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government. *Jurnal Teknologi Technoscientia*. 4(2), pp. 137-148.
<https://doi.org/10.34151/technoscientia.v4i2.501>
- Karniawati, N., & Rahmadani, R. (2011). Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 7(2), pp. 233-248.
<https://jurnal.unikom.ac.id/jurnal/analisis-kebijakan-penerapan.23>
- Melwin, S. (2013). *Pengantar Jaringan Komputer*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Moenir. (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moekijat. (2012). *Management Kepegawaian Personil Management*. Bandung: Alumni.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2011). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2010). *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Poerwandari. (2010). *Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Ranupandojo, H., & Suad, H. (2011). *Manajemen Personal*. Yogyakarta: Balai Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2012) *Manajemen Personal*. Yogyakarta: Gunung Agung.
- Tiro, M. A. (2009). *Penelitian: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Makassar: Andira Publisher.
- Usman, H. (2010). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wescott. (2001). *Pelaksanaan E-Government Membangun Sistem e-mail dan Jaringan*. Bandung: Alfabeta.
- Yong, J.SL. (2005). *ZE-Government in Asia: Enabling Public Services Innovation in the 21st Century*. Singapore: Times Editions-Marshall Cavendish.
- Zoeltom, A. (2004). *E-Government Alat Bantu Pemerintah Melayani Masyarakat*. Yogyakarta: Gava Media.

Peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor PER-032/A/JA/08/2010. Tentang Pelayanan Publik di Kejaksaan Republik Indonesia.
- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor PER-011/A/JA/06/2013. Tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004. Tentang Tata Cara Pendaftaran Penyelenggaraan Sistem Elektronik.