

**STRATEGI BADAN PUSAT STATISTIK
DALAM PENERAPAN *E-GOVERNMENT*
SEBAGAI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
STUDY KASUS DESA PERCONTOHAN PEUNAGA RAYEUK
KECAMATAN MEUREBO KABUPATEN ACEH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan
Memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar
sarjana Administrasi Negara

OLEH

FEBRI SYAWANDA

1605905010067



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH
2020**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MEULABOH – ACEH BARAT

Laman: www.utu.ac.id Email: fisp@utu.ac.id Kode Pos 23615

Meulaboh, 07 Januari 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : Strata 1 (S-1)

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : Febri Syawanda
NIM : 1605905010067

Dengan judul: **Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan E-Government Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Study Kasus Desa Pecontohan Peunaga Rayeuk Kecamatan Meurebo Kabupaten Aceh Barat**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Teuku Umar Meulaboh.

Mengesahkan:

Pembimbing Utama

Nellis Mardhiah, M. Sc
NIDN. 0108058501

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Basri, SH., MH
NIP. 196307131991021002

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara,

Fadhil Ilhamsyah, S. IP., M. Si
NIDN. 0017109101



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MEULABOH – ACEH BARAT

Laman: www.utu.ac.id Email: fisip@utu.ac.id Kode Pos 23615

Meulaboh, 07 Januari 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : Strata 1 (S-1)

LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : Febri Syawanda

NIM : 1605905010067

Dengan judul : **Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan E-Government Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Study Kasus Desa Percontohan Peunaga Rayeuk Kecamatan Meurebo Kabupaten Aceh Barat**

Yang telah dipertahankan di depan Komisi Ujian pada tanggal 07 Januari 2022

Menyetujui

Komisi Ujian

Tanda Tangan

1. Ketua : Nellis Mardhiah, M. Sc
2. Anggota : Sri Wahyu Handayani, MA
3. Anggota : Sudarman, M.Ag

Mengetahui:
Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Fadhil Hamsyah, S. IP., M. Si
NIDN: 0017109101

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febri Syawanda

NIM : 1605905010067

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebahagian atau seluruh hak gelar keserjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 07 Januari 2022

Saya membuat pernyataan,



Febri Syawanda

NIM. 1605905010067

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dan seandainya pohon-pohon dibumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta),
ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan
habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa Lagi
Maha Bijaksana (Q.S. Luqman: 27)

Ya Allah...

Jadikanlah kami kaya akan ilmu, muliakanlah kami dengan ketekunan dan hasilah diri
kami dengan kesabaran, Sesungguhnya Allah tidak akan menguji seorang hamba diluar
batas kemampuannya dan mintalah pertolongan-Nya dengan Shalat dan sabar,
Alhamdulillah...

Dengan ridha-Mu ya Allah

Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah,
Namun itu bukan akhir dari perjalananku,
Melaikan awal dari sebuah perjalanan

Ayah Mamak...

Do'a dan air mata di tiap sujudmu yang selalu iringi langkahku serta kutulusanmu
yang menguatkan hatiku untuk terus berusaha menggapai asa. Setiap butir keringatmu
menyemangatkanku untuk mewujudkan harapanmu.

Kasih sayangmu sejujukkan relung hatiku. Kini harapanmu telah kugapai.

Tumbuhkan tekad yang suci untuk selalu membahagiakanmu

Terimakasih Ayah Mamak atas segala kesabaran, kebaikan dan segala hal terbaik
yang telah diberikan kepada putramu.

Ya Allah, jadikanlah aku anak yang shaleh, berbakti kepada orang tua, membanggakan
orang tua, dan menjadi amal yang tak terputus bagi keduanya.

Dengan ridha Allah kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada keluargaku
tercinta. Simpuh sujudku dan terimakasihku kepada yang tercinta Ayahanda dan
Ibunda yang telah mendidikku dengan penuh keikhlasan atas segala perhatian,
pengertian, dan dukungannya.

Febri Syawanda

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas kuasa-Nya yang telah memberikan nikmat sehat dan lapang kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik. Shalawat beriring salam penulis sanjungsajikan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Desa Percontohan Peunaga Rayeuk Kecamatan Meurebo Kabupaten Aceh Barat) ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat agar dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Teuku Umar.

Dalam kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati yang amat dalam dan ketulusan hati ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Ucapan Terima Kasih terutama kepada:

- 1) Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dengan penuh cinta penulis persembahkan untuk Ayahanda Syarifuddin serta Ibunda tercinta Syaiyani yang telah memberikan segala bentuk pengorbanan, nasihat, kasih sayang tiada batas dan do’a tulusnya demi keberhasilan penulis.
- 2) Ibu Nellis Mardhiah, M. Sc selaku dosen pembimbing yang begitu penulis sanjung dan banggakan yang telah menjadi orang tua ke dua yang membimbing, memberi arahan, memotivasi, dan bersedia meluangkan waktunya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 3) Bapak Basri, M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar di Meulaboh.
- 4) Bapak Fadhil Ilhamsyah, M. Si dan Ibu Safrida, M. AP selaku Ketua dan Sekretaris Progam Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
- 5) Bapak Sudarman, S.Ag., M.Ag dan Sri Wahyu Handayani, S.AP., M.A selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan masukan terhadap skripsi ini.
- 6) Rozi Ramanda,S.I.P. dan Romi Juni Pranata beserta keluarga yang senantiasa menjadi penyemangat dan sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- 7) Teman-teman seperjuangan mahasiswa/i Program Studi Ilmu Administrasi Negara terkhusus kepada angkatan 2016.

Dan akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal kebaikan dan keikhlasan ini mendapat balasan pahala dari Allah SWT. dengan kebaikan yang berlipat ganda dan mudah-mudahan skripsi ini ada manfaatnya. Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Meulaboh, 08 Agustus 2020
Penulis,

(Febri Syawanda)

ABSTRAC

This study aims to determine the Strategy of the Central Bureau of Statistics in the Implementation of E-Government to Improve the Quality of Publik Services (Case Study Of Peunaga Rayeuk Pilot Village, Meurebo District, Barat Aceh Regency). In conducting this research using qualitative methods with a descriptive approach, using the theory of moenir with 5 indicators consisting of Awareness of Officers in Carrying Out Duties, Rules that form the basis of Service, Organization, Skills, Service Facilities and Infrastructure. In collecting data, the author uses the method of Observation, Interview, and Documentation. Implementation of governance in publik services for the census conducted by the Central Bureau of Statistics of Aceh Barat with the online census method where officers must go directly to conduct the census. However, there are several obstacles in its implementation where many people do not have the tools and do not know about social media to conduct a census.

Keywords: E-Government, Publik Service, Pilot Village

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Desa Percontohan Peunaga Rayeuk Kecamatan Meurebo Kabupaten Aceh Barat). Dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan teori moenir dengan 5 indikator yang terdiri dari Kesadaran pejabat Petugas dalam Melaksanakan Tugas, Aturan yang menjadi landasan Pelayanan, Organisasi, Keterampilan, Sarana dan Prasarana pelayanan. Metode penelitian menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah BPS berupaya menerapkan sensus online dengan melakukan pembinaan Gampong sebagai contoh pelaksanaan dilaksanakannya sensus secara online. Dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kendala seperti akses jaringan internet yang belum merata keseluruhan wilayah Aceh Barat

Kata Kunci: E- Government, Pelayanan Publik, Desa Percontohan

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN	iii
LEMBARAN ORISINALITAS	iv
LEMBARAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat praktis	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Strategi Pelayanan Publik	12
2.2.3 Teori Pelayanan Publik.....	12
2.3. Penerapan <i>E-Government</i>	13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	16
3.2 Sumber data dan teknik pengumpulan data	17
3.2.1 Sumber Data.....	17
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.2.3 Teknik Penentuan Informan.....	20
3.3 Instrumen Penelitian	20
3.4 Teknik Analisis Data	21
3.5 Pengujian Kredibilitas data	22
3.6. Lokasi Penelitian	23

BAB IV. HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	24
4.1.1. Geografis Gampong Peunaga Rayek	24

4.1.2.	Demografis Kabupaten Aceh Barat	24
4.2.	Badan Pusat Statistik	27
4.2.1.	Struktur Organisasi	28
4.3.	Hasil Penelitian	28
4.3.1.	Kesadaran pejabat Petugas dalam Melaksanakan Tugas .	31
4.3.2.	Aturan yang menjadi landasan Pelayanan.....	33
4.3.3.	Organisasi Penyelenggara Sensus	35
4.3.4.	Keterampilan Sumber Daya	36
4.3.5.	Sarana dan Prasarana pelayanan.....	38
4.4.	Hambatan Dalam Penerapan <i>E-Government</i> Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	40

BAB V. PEMBAHASAN

5.1.	Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan <i>E-Government</i> Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	43
5.1.1.	Kesadaran pejabat Petugas dalam Melaksanakan Tugas .	46
5.1.2.	Aturan yang menjadi landasan Pelayanan,.....	47
5.1.3.	Organisasi Penyelenggara Sensus	49
5.1.4.	Keterampilan Sumber Daya	50
5.1.5.	Sarana dan Prasarana pelayanan.....	51
5.2	Hambatan Dalam Penerapan <i>E-Government</i> Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	52
5.2.1	Kepemilikan Smartphone.....	52
5.2.2	Akses Jaringan.....	52

BAB VI. PENUTUP

6.1.	Kesimpulan.....	53
6.2.	Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA	56
-----------------------------	----

LAMPIRAN



BAB 1

PEDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi salah satu kebutuhan yang patut dipenuhi oleh pihak pemerintah daerah maupun di kabupaten. Pemerintah daerah maupun kabupaten harus bisa mengubah pelayanan menjadi standar yang lebih bisa di pahami, guna memuaskan penerima pelayanan terhadap masyarakat itu sendiri. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan juga biaya yang besar.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap. Tidak bisa kita pungkiri semakin hari perkembangan zaman kian hari semakin canggih dan teknologi pun semakin hari semakin maju dan berkembang, masyarakat dituntut untuk bisa mengakses atau menguasai teknologi. Syarat pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam permasalahan pelayanan publik yang sedang kita alami saat ini. Teknologi informasi dapat kita manfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Teknologi Informasi (TI), dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information technology (IT)* adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi menyatukan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Penguasaan teknologi informasi di zaman ini sudah menjadi keharusan. Teknologi informasi menjadi alat dalam berkomunikasi dan menambah pengetahuan di zaman globalisasi dan era informasi ini. Lebih tepatnya lagi bagi institusi, termasuk juga kebutuhan memperlancar pekerjaan administrasi pelayanan di pemerintahan. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah (Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota, dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara bagi setiap kalangan masyarakat. fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui sarana yang digunakan, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, pemerintah telah mengembangkan konsep pemerintahan digital, yakni penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan *E-Government* merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan

dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut Indrajit (2002:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

E-Government sistem pelayanan yang dipakai menggunakan teknologi berbasis informasi, *E-Government* dalam melakukan pendataan penduduk atau sensus penduduk dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan suatu lembaga pemerintah non departemen yang bertugas untuk menyelenggarakan kegiatan statistik dasar, melakukan koordinasi, dan kerjasama serta mengembangkan dan membina statistik sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU No. 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua Undang Undang tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan

dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik. Sensus penduduk dalam penelitian ini mengambil data-data penduduk di Kabupaten Aceh Barat berdasarkan jumlah penduduk laki-laki, jumlah penduduk perempuan, dan kepadatan penduduk.

Era teknologi dan informasi sekarang ini disadari bahwa hampir semua aspek kegiatan disegala bidang ditentukan oleh kualitas dari teknologi dan informasi yang diterima dan dihasilkan. Pemakaian komputer sebagai salah satu hasil dari teknologi saat ini sangat meluas dan masyarakat tidak hanya terbatas dalam lingkungan kerja tetapi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini komputer merupakan alat bantu yang mutlak digunakan dalam pengolahan informasi tersebut.

Kemajuan di dalam bidang komputer yang sangat pesat dan kebutuhan akan informasi yang semakin dirasakan maka tidak mengherankan lagi banyak instansi baik pemerintah maupun swasta yang memanfaatkan komputer di dalam meningkatkan kinerjanya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di era ini, permasalahan yang di hadapi di kebanyakan daerah ialah akses jaringan yang masih kurang memadai. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan, Badan Pusat Statistik Aceh Barat hingga saat ini belum dapat menyediakan berbagai jenis data dan informasi yang di butuhkan di karenakan kurangnya akses jaringan ke berbagai daerah di kabupaten Aceh Barat. Hal tersebut menghambat proses pengumpulan data yang di lakukan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas Statistik yang bertugas juga menjadi hambatan dalam

upaya BPS megmpulkan data dan informasi, sehingga mempengaruhi proses pelayanan publik yang di lakukan oleh BPS.

Peunaga Rayek Merupakan salah satu Gampong yang terletak di Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat. Gampong ini merupakan gampong binaan Badan Pusat Statistik dalam menerapkan *E-Government* di Kabupaten Aceh Barat. pembinaan desa di lakukan guna mengetahui permasalahan serta hambatan yang akan di temui dalam menerapkan *E-Government* Secara menyeluruh.

Permasalahan permasalahan tersebut di atas yang menjadi hambatan bagi BPS dalam upaya meningkatkan kualias pelayanan publik di era Teknologi dan Informasi ini. Sehingga fungsi dan manfaat dari teknologi yang dapat di gunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan belum dapat di gunakan secara maksimal.

Dari uraian latar belakang di atas, penelitian skripsi ini berjudul : **“Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya maka yang menjadi rumusan permasalahan nya yaitu;

1. Bagaimana Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Desa Percontohan Peunaga Rayeuk Kecamatan Meurebo Kabupaten Aceh Barat) ?

2. Apa saja hambatan yang di temukan dalam penerapan *E-Government* sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui lebih jauh bagaimana mengenai :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pusat Statistik pada Sensus Penduduk Kabupaten Aceh Barat.
2. Untuk mengetahui Hambatan-hambatan Apa saja yang ditemukan dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik terhadap masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat 2 manfaat yang di temukan dalam peneitian ini, yaitu manfaat teoritis dan manfaat Praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan secara mendalam mengenai pelayanan publik tentang Penerapan *E-Government* di Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat
- b. Dapat menjadi bahan referensi bagi arsip perpustakaan Universitas Teuku Umar meulaboh dan perpustakaan Fisip Universitas Teuku Umar Meulaboh

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi Pemerintah :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah agar dapat memahami bagaimana kualitas pelayanan publik tentang informasi berbasis

teknologi yang seharusnya ditetapkan oleh instansi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Manfaat bagi Peneliti :

Memberikan pengetahuan bagaimana kualitas pelayanan informasi berbasis teknologi sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik tentang informasi berbasis teknologi.

c. Manfaat bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat bahwa instansi di indonesia sudah mulai menerapkan informasi berbasis teknologi sehingga masyarakat bisa juga dapat menggunakan informasi berbasis teknologi yang telah di tetapkan di indonesia demi memperoleh informasi publik secara cepat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dalam penulisan skripsi saya ini maka sistematika penulisan ini ditulis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini akan memaparkan mengenai Penelitian Terdahulu, dan kajian teori.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari metode penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengujian kredibilitas data

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat tentang uraian hasil penelitian. Yakni deskripsi dari interpretasi data-data yang diperoleh.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang pembahasan hasil penelitian.

BAB IV : PENUTUP

Berisi Kesimpulan dan Saran.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur dengan judul penelitian “Faktor Sukses Penerapan *E-Government* Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks-Ng) Di Kabupaten Gowa”. Dengan hasil penelitian menggunakan analisa Support, Capacity, dan Value menunjukkan bahwa berdasarkan variabel Support sudah baik jika dilihat dari segi dukungan, pengalokasian SDM, dan sosialisasi sepenuhnya sudah dilakukan oleh Kantor dinas sosial kabupaten Gowa, walaupun masih ditemukan kendala pada tiap indikator tersebut. Sementara variable Capacity, dari segi sumber daya finansial dan ketersediaan infrastruktur teknologi sudah memadai, namun minimnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang IT. Kemudian untuk variabel Value sudah baik, jika dilihat manfaat dari penerapan program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) ini mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan proses pengelolaan data terkait bantuan sosial di kabupaten Gowa ini.

Adapun perbedaan dengan penelitian penulis, yaitu adalah pada lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilaksanakan di kabupaten Gowa, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Aceh Barat. selain itu terdapat perbedaan di subjek penelitian, dimana penelitian ini meneliti faktor kesuksesan dari penerapan *E-Government*, sedangkan penelitian yang penulis lakukan yaitu meneliti tentang strategi dalam penerapan *E-Government*. Adapun persamaannya

dalam penelitian ini ialah sama sama membahas mengenai penerapan *E-Government*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Arum Prabandari bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabuapten Sleman. Penelitian ini penting dilakukan untuk melihat apakah permasalahan yang ada dalam pelayanan perizinan HO menjadi lebih baik atau tidak dengan adanya teknologi informasi serta melihat faktor pendukung dan penghambat juga pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan perizinan HO berbasis teknologi informasi.

Adapun perbedaan dengan penelitian penulis, yaitu adalah pada subjek penelitian dimana penelitian terdahulu dilaksanakan Pada Kantor Pelayan Perizinan Kabupaten Sleman. sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Adapun persamaannya dalam penelitian ini ialah sama sama membahas tentang pelayanan.

Dengan adanya dua penelitian relevan ini, diharapkan dalam penelitian ini dapat mencakup keduanya. Pelayanan perizinan yang masih banyak menemui kendala di Kabupaten Aceh Barat yaitu sering tidak tepat waktu , dalam penelitian ini akan dipahami apakah penerapan teknologi dapat menjadikan pelayanan izin menjadi lebih baik. Selain itu, dalam penelitian ini juga akan dilihat apakah ada manfaat yang besar atau malah merugikan dengan adanya penerapan teknologi informasi yang dilakukan dalam proses pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Barat.

1.2 Pelayanan publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala

kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2.2.2 Strategi Pelayanan Publik

Menurut siagian P. sondang Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan sadar yang dibuat oleh manajemen puncak dan di implementasikan oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

Sedangkan Menurut Stephanie K. Marrus Strategi merupakan suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Berdasarkan pendapat pakar di atas, dapat di Tarik kesimpulan bahwa strategi adalah sejumlah keputusan dan aksi yang ditujukan untuk mencapai tujuan dalam menyesuaikan sumber daya organisasi, peluang dan tantangan yang dihadapi dalam lingkungan tertentu. Sehingga strategi pelayanan publik dapat di artikan suatu tindakan yang di lakukan untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal dengan memanfaatkan peluang yang ada serta menghadapi tantangan dalam lingkungan kerja organisasi.

2.2.3 Teori Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002:88) ada beberapa aspek yang mempengaruhi

Pelayanan publik, yaitu :

1. Kesadaran pejabat Petugas dalam Melaksanakan Tugas
2. Aturan yang menjadi landasan Pelayanan

3. Organisasi
4. Keterampilan
5. Sarana dan Prasarana pelayanan

2.3 Penerapan *E-Government*

E-Government merupakan istilah yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu *Electronic Government*. Istilah *E-Government* sering juga disebut site pemerintahan Online, yang berarti pemerintahan yang memanfaatkan teknologi elektronik dalam usaha mencapai tujuan pemerintahannya.

Penerapan sistem *E-Government* di perlukannya akses jaringan yang mendukung, sehingga proses pengumpulan informasi serta publikasi yang dilakukan tidak terhambat. Selain itu sarana prasarana yang mendukung di terapkannya *E-Government* juga harus di perhatikan dengan baik. Penerapan merupakan suatu tindakan ataupun perbuatan yang mempraktekkan suatu teori ataupun metode untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan.

6. *Government to Citizen* atau *Government to Customer* (G2C)

Government to Citizen/Customer adalah penyampaian informasi pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. G2C memungkinkan masyarakat untuk bertukar informasi dan melakukan komunikasi antar masyarakat dan pemerintah. G2C ini memiliki tujuan agar lebih mendekatkan diri kepada semua lapisan masyarakat, saat ini G2C paling banyak ditemui. Contoh dari jenis *E-Government* ini adalah sistem pajak online, layanan kesehatan, website pencari kerja disnaker,

penerbitan dokumen pribadi (KTP, Akte, KK, Paspor dll), kantor imigrasi dan lain sebagainya.

7. *Government to Employee (G2E)*

Tidak hanya kepada para masyarakat saja, *Government* juga melayani lebih spesifik kepada para pegawai atau karyawan. Tujuannya agar memberikan pelayanan dan kenyamanan terhadap para pegawai dan karyawan. Beberapa layanan G2E antara lain:

- BPJS Kesehatan

Aplikasi BPJS Kesehatan ini menjadi asuransi yang dimiliki oleh setiap pekerja di Indonesia. Setiap bulan anggota dimintai iuran dengan nominal tertentu, tujuannya jika ada pegawai atau karyawan sakit sudah tidak perlu lagi membayar biaya rumah sakit, semua sudah dicover dengan BPJS Kesehatan. Jadi untuk jaminan kesehatan para pegawai atau karyawan beserta keluarganya sudah aman.

- BPJS Ketenagakerjaan

Aplikasi BPJS Ketenagakerjaan ini memberikan fasilitas kepada semua anggota untuk jaminan hari tua. Setiap bulannya per anggota dimintai potongan iuran berapa persen dari gaji pokok. Nantinya saldo yang terkumpul dalam akun BPJS Ketenagakerjaan dan akan diakumulasikan sehingga bisa diambil setelah tidak bekerja atau pensiun.

8. *Government to Business (G2B)*

Model *E-Government* yang ketiga adalah *Government to Business*. Pemerintah sudah selayaknya membuat lingkungan bisnis yang kondusif dalam suatu negara agar para pelaku industri bisa aman dan nyaman dalam menjalankan

bisnis mereka. Para pelaku bisnis akan banyak berinteraksi dengan pemerintahan, untuk itu perlu dibuat hubungan yang baik antar keduanya. Contoh penerapan *Government to Business* di Indonesia saat ini seperti pajak perseroan, pengurusan pendaftaran perusahaan, peraturan pemerintahan, hak paten merk dagang, ijin usaha dan lain sebagainya.

9. *Government to Government (G2G)*

Terkahir, model *E-Government* yang keempat adalah *Government to Government*. Komunikasi dan pertukaran informasi yang dilakukan antar departemen atau lembaga pemerintahan satu sama lainnya.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif dan fenomenologis. Pemilihan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan pertimbangan bahwa strategi penerapan *E-Government* yang di lakukan oleh Badan Pusat Statistik Aceh Barat dapat di amati secara langsung. Maka peneliti harus mengamati secara langsung dengan melakukan observasi dan juga wawancara yang disebut dalam monev dengan istilah visitasi atau kunjungan lapangan. Pendekatan fenomenologis merupakan pendekatan dari metode penelitian yang berfokus pada pengalaman pengalaman yang terjadi di lapangan, sehingga peneliti di tuntut untuk terjun langsung ke lapangan untu melihat dan menganalisa fenomena yang terjadi.

Menurut Jane Richie dalam Moleong (2002, h. 215) penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektif di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang di teliti. Menurut Taylor dan Bognan (1984) penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang di teliti (Moleong, 2003, h.166).

Penelitian deskriptif sesuai karakteristiknya memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaanya. Langkah-langkah ini sebagai berikut: diawali dengan adanya masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan,

menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan, pengolahan informasi atau data, dan menarik kesimpulan penelitian.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai Strategi penerapan *E-Government* yang di lakukan oleh BPS.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Hasan (2002, h. 82) data primer adalah Data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

a. Catatan hasil Wawancara

Wawancara dilakukan kepada informan yang di anggap lebih mengetahui tentang topik permasalahan ini, yang dapat dijadikan hasil peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan.

b. Hasil Observasi lapangan

Observasi yang dilakukan di lapangan mengenai penerapan *E-Government*

c. Data-data mengenai Informan

Data informan telah ada dan sudah ditentukan informan oleh peneliti supaya memudahkan peneliti dalam mendapatkan informasi di lapangan.

2. Data Sekunder

Menurut Hasan (2002, h.82) data sekunder adalah “Data yang diperoleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada”.Data sekunder merupakan data yang didapat dari studi kepustakaan, dokumen, Koran, internet dan lainnya, yang berkaitan dengan kajian yang diteliti oleh penulis.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang di lakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya cara mengumpulkan data dapat menggunakan teknik: pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara merupakan alat *Re-Checking* (Pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang *relatife* lama.

2. Dokumentasi

Menurut Soehartono (2008, h. 70) studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subyek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Dokumen dapat dibedakan menjadi dokumen primer, jika dokumen ini ditulis oleh orang yang langsung mengalami suatu peristiwa, dokumen sekunder dan jika peristiwa dilaporkan kepada orang lain yang selanjutnya ditulis oleh orang ini.

Dokumen dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, rapat dan catatan kasus (*Case Record*) dalam pekerjaan sosial, dan dokumen lainnya. Akan tetapi, perlu diingat bahwa dokumen-dokumen ini ditulis tidak untuk tujuan penelitian sehingga penggunaannya memerlukan keceratan penelitian.

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan hanya sebagai pelengkap dari teknik pengumpul data lainnya. Data-data yang diambil dari dokumen hanya meliputi gambaran umum wilayah penelitian

3. *Focus Group Discussion* (FGD)

Diskusi kelompok terarah atau FGD adalah suatu proses pengumpulan informasi suatu masalah tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok. Menurut Henning dan Colombia (1990), diskusi kelompok terarah adalah wawancara dari sekelompok kecil orang yang dipimpin oleh seorang narasumber atau moderator yang secara halus mendorong peserta untuk berani berbicara terbuka dan spontan tentang hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan topik diskusi saat itu.

FGD yang dimaksud dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi melalui pandangan pengamat-pengamat politik dan hukum yang berada di Kabupaten Aceh Barat sebagai sumber informasi penelitian.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*Key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informasi tersebut maka penulis menggunakan “*Purposive Sampling*”, menurut Noor (2009, h.155) *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga dijadikan sampel.

Berdasarkan *Purposive Sampling* atau sampling tujuan, maka yang menjadi informan bagi penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Informan	Jumlah
1	Petugas Badan Pusat Statistik (BPS)	3
2	Unsur Masyarakat	3
Total Informan		6

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang, alasan pemilihan informan yang telah ditetapkan karena dianggap mengetahui dan memahami masalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

3.3 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menurut Meleong (2002, h. 4) metode kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami, maka peneliti adalah sebagai instrument

kunci. Peneliti merupakan instrument kunci utama, karena peneliti sendirilah yang menentukan keseluruhan skenario penelitian serta langsung turun ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan. Penggunaan peneliti sebagai instrument penelitian untuk mendapatkan data yang *valid dan realible*.

Selain dari itu, untuk membantu kelancaran dalam melakukan penelitian ini, peneliti juga didukung oleh instrumen pembantu sebagai panduan wawancara. Oleh karena itu, sebelum melakukan penelitian peneliti akan membuat panduan wawancara untuk kemudahan pelaksanaan penelitian di lapangan dan melakukan *interview* (wawancara) ke semua informan. Alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu panduan wawancara, catatan, dokumen, laporan, dokumentasi dan lain sebagainya.

3.4 Teknik Analisa Data

Menurut Moleong (2002, h.103) Analisis data adalah proses mengorganisasikan dari mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya. Data yang telah didapatkan dari hasil penelitian di lapangan kemudian dikumpulkan serta diolah dan dianalisis dengan memaparkan atau mendeskripsikan dan memberikan komentar berdasarkan temuan yang ada di lapangan.

3.5 Pengujian Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2007, h.270) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, *Triangulasi*, diskusi dengan teman sejawat dan *Member check*. Digunakannya uji ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam mengenai subyek penelitian.

Adapun pengujian kredibilitas data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan perlu dilakukan karena berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, dirasakan data yang diperoleh masih kurang memadai. Menurut Moleong (2002, h. 327) perpanjangan pengamatan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.

2. Peningkatan ketekunan

Peningkatan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih mendalam untuk memperoleh kepastian data. Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan membaca berbagai referensi baik buku maupun dokumen yang terkait dengan temuan yang diteliti sehingga berguna untuk memeriksa data apakah benar dan bisa dipercaya atau tidak.

3. Triangulasi

Triangulasi dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan dari beberapa pihak secara terpisah namun dengan karakteristik yang sama, kemudian hasilnya di *Cross Check* antara jawaban yang satu dengan yang lain. *Triangulasi* dalam penelitian ini dilakukan terhadap informan yang mengetahui permasalahan ini.

Dari hasil jawaban dari beberapa pihak tersebut kemudian dilihat kesamaan dan perbedaannya.

Pengujian kredibilitas (*credibility*) bertujuan untuk menilai kebenaran dari temuan penelitian kualitatif. Kredibilitas ditunjukkan ketika partisipan mengungkapkan bahwa transkrip penelitian memang benar-benar sebagai pengalaman dirinya sendiri. Dalam hal ini peneliti akan memberikan data yang telah di transkripkan untuk dibaca ulang oleh partisipan.

3.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan Di lakukan di Aceh Barat, terkhusus Kantor Badan Pusat Statistik aceh Barat. Di karenakan penelitian ini berfokus pada strategi yang di lakukan oleh BPS dalam penerapan *E-Government*.



BAB IV
HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Kondisi Geografis Gampong Peunaga Rayek

Peunaga Rayeuk adalah salah satu gampong yang terletak di Kecamatan Meurebo Kabupaten Aceh Barat. Terdiri dari 4 dusun dan terletak di pinggiran kota Meulaboh. Gampong Peunaga Rayeuk memiliki batas batas wilayah sebagai berikut :

Tabel 4.1. Batas-batas wilayah

Sebelah Utara	Paya Penaga
Sebelah Selatan	Gunong Kleng
Sebelah Barat	Peunaga Pasi
Sebelah Timur	Langung/Paya Peunaga

Sumber: Pemerintah Gampong Peunaga Rayeuk

4.1.2 Kondisi Demografis Kabupaten Aceh Barat

a. Penduduk

Jumlah penduduk gampong Peunaga Rayeuk berdasarkan pendataan pada tahun 2020 sebanyak 1.350 jiwa yang terdiri dari 407 KK. Dengan rincian sebagai berikut

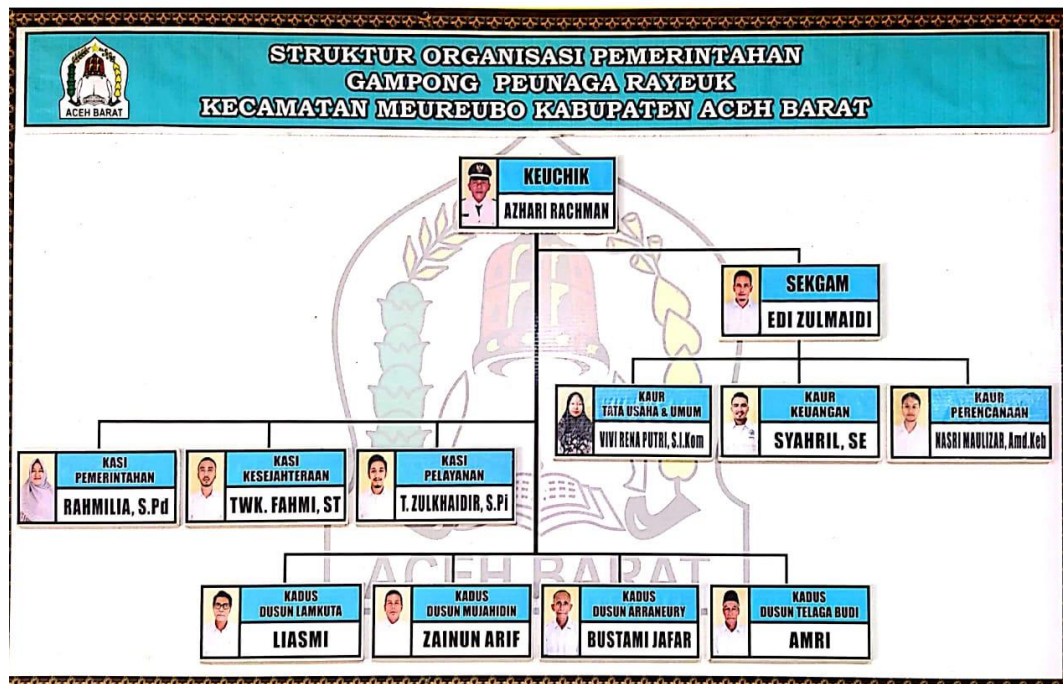
Tabel 4.2.
Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Barat

No	Dusun	L	P	Jumlah	KK
1	Lamkuta	154	157	311	90
2	Arraneury	106	136	242	68
3	Telaga Budi	268	186	454	150
4	Mujahidin	157	186	343	99
5	Jumlah	685	665	1.350	407

Sumber: Pemerintah Gampong Peunaga Rayeuk

a. Struktur Organisasi

Berikut adalah Struktur Organisasi pemerintahan gampong Peunaga Rayeuk :



Dipindai dengan CamScanner

b. Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya kesejahteraan masyarakat Gampong Peunaga Rayeuk yang merata dan berkelanjutan dengan cara meningkatkan pembangunan ekonomi sektor pertanian palawija dan perdagangan yang berbasis kerakyatan dengan dukungan pemerintahan Gampong partisipatif, transparan, akuntabel dan berkeadilan.

Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang mendukung perekonomian gampong, seperti jalan, jembatan serta infrastruktur strategis lainnya.
2. Mewujudkan perdamaian di Gampong Peunaga Rayeuk secara menyeluruh, berkelanjutan dan bermartabat bagi semua pihak.
3. Meningkatkan pembangunan dibidang kesehatan untuk mendorong derajat kesehatan masyarakat agar dapat bekerja lebih optimal dan memiliki harapan hidup yang lebih panjang.
4. Meningkatkan pembangunan dibidang pendidikan untuk mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia agar memiliki kecerdasan dan daya saing yang lebih baik.
5. Meningkatkan pembangunan ekonomi dengan mendorong semakin tumbuh dan berkembangnya pembangunan dibidang pertanian dan perkebunan dalam arti luas, industry dan perdagangan.
6. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) berdasarkan demokratisasi, transparansi dan akuntabilitas, penegakan hukum, berkeadilan, kesetaraan gender dan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat.
7. Mengupayakan pelestarian sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan dan pemerataan pembangunan guna meningkatkan perekonomian.

4.2 Badan Pusat Statistik (BPS)

Visi Badan Pengelolaan Keuangan Daerah tahun 2017-2022 adalah “Mewujudkan statistic berkualitas untuk Indonesia maju”. Demi mewujudkan Visi tersebut Badan Pusat Statistik mempunyai Misi sebagai berikut:

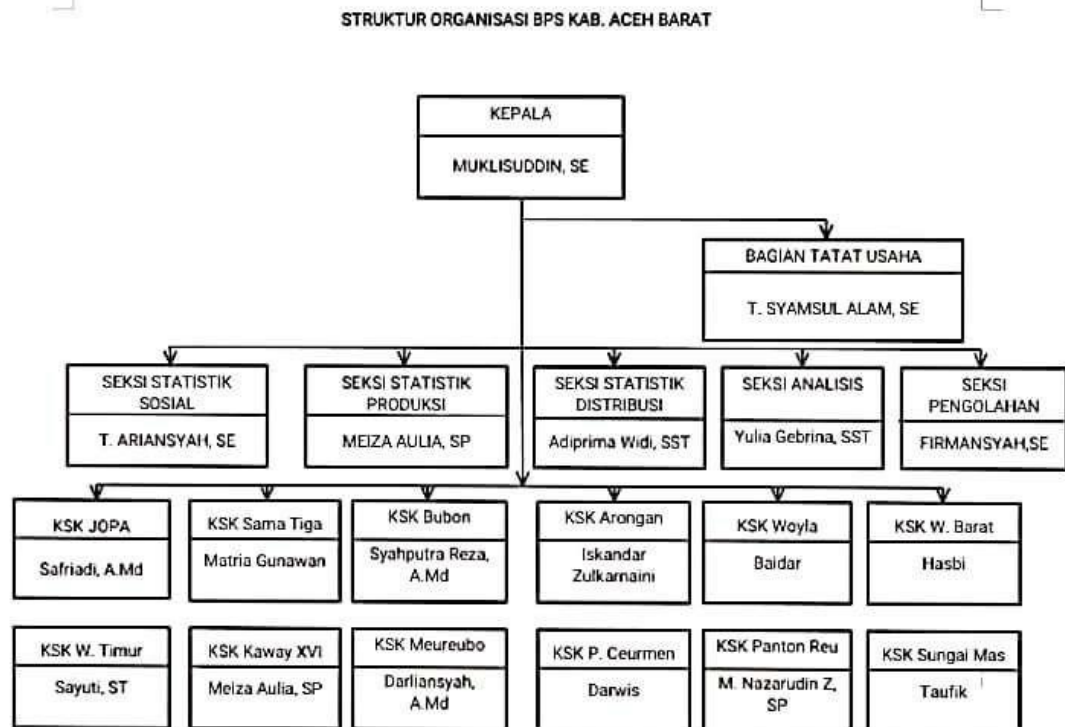
1. Menyediakan Statistik yang berkualitas berstandar Nasional Maupun Internasional.
2. Membina K/L/D/I Melalui Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan.
3. Mewujudkan Pelayanan prima di bidang statistik untuk terwujudnya system statistik Nasional.
4. Membangun SDM yang unggul dan Adaptif berdasarkan nilai Profesionalisme, Integritas dan Amanah.

Berikut adalah jumlah pengakses Web BPS pada tahun 2021 :

No	Bulan (2021)	Rata-Rata Pengakses (Hari)	Total Pengakses (Bulan)	Jumlah Akun Pengakses
1	Januari	32	991	781
2	Februari	36.7	1,028	807
3	Maret	45.5	1,409	1,131
4	April	17.3	520	313
5	Mei	28.5	882	642
6	Juni	42.7	1,280	902
7	Juli	39.4	1,222	866
8	Agustus	32.2	998	714
9	September	41.7	1,250	946
10	Oktober	48.1	1,491	1,143
11	November	47.5	1,424	1,095
12	Desember	41.1	1,273	926
Jumlah		453	13,768	10,266

4.2.1 Struktur Organisasi

Susunan organisasi Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Aceh Barat adalah sebagai berikut:



Sumber : BPS Aceh Barat

4.3. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai informan di lokasi penelitian, penulis dapat mengetahui Bagaimana Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Desa Percontohan Peunaga Rayeuk Kecamatan Meurebo Kabupaten Aceh Barat) Kabupaten Aceh Barat Dengan Hasil Penelitian Sebagai Berikut:

Ibu Rahmilia, S.pd Selaku Aparatur gampong Paya Peunaga menjelaskan Bahwa:

”Desa Paya Peunaga merupakan desa binaan dan percobaan dari Badan Pusat Statistik tentang *survey* yang di lakukan secara online, namun kami selaku aparatur gampong belum pernah melakukan kunjungan langsung ke Badan Pusat statistic Aceh Barat untuk mendapatkan informasi mengenai tentang *survey* yang di jalankan, akan tetapi di gampong juga memiliki aplikasi desa untuk melakukan *survey* dan di lakukan hanya untuk mensurvey di gampong saja. Namun pihak Badan Statiskik Aceh Barat datang hanya untuk mengambil beberapa sample yang ada di gampong dikarenakan Badan pusat statistic Aceh Barat hanya mengambil dari garis besarnya saja seperti jumlah penduduk, profil desa dan tidak mendata secara keseluruhan.”

Bapak Teuk Hariansyah selaku Karyawan Badan Pusat Statistik Aceh Barat

“Dalam melakukan *survey* Badan Pusat Statistik menggunakan 2 metode yaitu offline dan online. Data online yang dimaksud adalah petugas yang akan melakukan *survey* yang ditugaskan akan melakukan pendataan langsung melalui smartphone atau gadget dengan aplikasi yang langsung ada didalamnya. Sehingga jika petugas akan melaksanakan *survey* kedaerah terpencil maka akan otomatis datanya terinput. sedangkan *survey* secara offline pendataan akan dilakukan oleh petugas *survey* dengan mendata secara manual dengan metode menyebarkan angket kepada masyarakat.”

Bapak Firmansyah, SE selaku pengelola aplikasi Badan Pusat Statistik menerangkan bahwa:

“*Survey* yang di lakukan oleh BPS saat ini masih di lakukan secara manual yaitu dengan menjemput langsung data data *survey* pada masyarakat dengan menyebarkan angket *survey*, yang kemudian data data terus akan di rekap dalam bentuk statistic yang selanjutnya akan di upload kedalam website BPS Aceh Barat. Website Badan Pusat Statistik dapat di akses dengan mencari di google dengan laman bps.acehbarat.co.id. dengan adanya laman tersebut seluruh masyarakat dapat mengakses informasi terkait sensus yang telah dilakukan oleh petugas. Tak hanya itu setiap kabupaten berinovasi untuk melakukan pengembangan websitenya agar dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat.”

Bapak Muklisuddin, SE selaku kepala Badan Pusat Statistik Aceh Barat menjelaskan bahwa:

“Badan pusat statistic memiliki tujuan untuk menyiapkan data statistic dasar yang mempunyai tujuan perencanaan evaluasi hasil pembangunan, melalui kegiatan sensus dan *survey*. Sensus dapat terbagi 3 yaitu sensus penduduk akan dilakukan 10 tahun sekali dengan tahun yang berakhir 0, sensus ekonomi akan dilakukan pada tahun berakhir 6 dan ekonomi tahun yang berakhir 3. *Survey* tersebut masih di lakukan secara manual karena terkendala masalah jaringan. Namun BPS Aceh Barat terus melakukan perkembangan agar nantinya *survey* bisa di lakukan secara online. Saat ini desa Peunaga Rayeuk Kec. Meurebo menjadi desa binaan dalam melakukan *survey* online, hal ini di lakukan untuk melakukan percobaan dan untuk mendapatkan pengalaman, sehingga pihak BPS dapat melengkapi kekurangan kekurangan yang masih terdapat dalam melakukan *survey* online. Perencanaan ini di lakukan sesuai dengan Visi dan Misi BPS Aceh Barat untuk mewujudkan BPS sebagai sumber data statistik yang berkualitas berstandar Nasional untuk Indonesia maju.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Aceh Barat di lakukan dengan cara membina desa desa tertentu sebagai percobaan di lakukannya *survey* secara online. Hal tersebut di lakukan guna mengetahui kekurangan kekurangan yang perlu di lengkapi sebagai persiapan di lakukannya *survey* secara online ke seluruh wilayah Aceh Barat.

Untuk melihat serta menjawab permasalahan secara lebih mendalam pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Moenir (2002:88) ada beberapa aspek yang mempengaruhi Pelayanan publik, yaitu Kesadaran pejabat Petugas dalam Melaksanakan Tugas, Aturan yang menjadi landasan Pelayanan, Organisasi, Keterampilan, Sarana dan Prasarana pelayanan.

4.3.1. Kesadaran Pejabat Petugas Dalam Melaksanakan Tugas

Dari indikator Kesadaran petugas dalam melaksanakan tugas, Peneliti dapat melihat beberapa aspek yang terkandung didalamnya, yaitu melihat bagaimana seorang pejabat publik dapat memberikan pelayanan maksimal dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang telah ditetapkan. Seorang petugas harus sungguh sungguh dalam menjalankan tugas agar dapat tercapainya suatu objek yang di inginkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rahmilia, S.pds selaku aparatur gampong paya peunaga:

“*Survey* yang dilakukan badan pusat statistik aceh barat di gampong paya peunaga di *survey* hanya sample nya saja, karena petugas akan datang mengambil data keseluruhan di kantor desa. Kami petugas desa juga melakukan *survey* dengan menggunakan aplikasi yang ada di desa. Kalaupun ada petugas sensus atau *survey* yang datang ke gampong maka mereka akan mendata sebagian tidak secara keseluruhan karena data yang sebenarnya akan di ambil dari gampong untuk di input di badan pusat statistic aceh barat.”

Bapak Teuk Hariansyah selaku karyawan Badan Pusat Statistik mengatakan bahwa:

“Kami selaku karyawan badan pusat statistic tentunya akan melaksanakan tugas yang telah di beritahukan, pen *surveyan* akan dilakukan oleh beberapa petugas yang direkrut khusus untuk melakukannya, *survey* yang dilakukan juga menggunakan 2 metode yaitu offline dan online dimana keduanya sama-sama berfungsi untuk mendapatkan data dari masyarakat baik daerah perkotaan maupun daerah tepencil petugas akan datang untuk mendapatkan data langsung dari masyarakat.”

Bapak Firmansyah, SE petugas pengelola website badan pusat statistic aceh barat mengatakan bahwa:

“Setelah petugas *survey* melakukan tugasnya data yang didapatkan tentunya akan di kumpul dan di input ke dalam website sehingga dapat di lihat oleh masyarakat banyak, dan menjadi acuan daerah untuk melakukan pengembangan masyarakat. Sebelum itu, data data yang di dapatkan akan di olah terlebih dahulu kedalam bentuk statistic, sehingga memudahkan masyarakat untuk memahami data yang di akses dalam website BPS.”

Bapak Muklisuddin, SE selaku Kepala Badan Pusat Statistik kabupaten Aceh barat mengatakan bahwa:

“Setiap kali diadakannya surbey maka akan ada perekrutan petugas *survey*, petugas tersebut di latih dengan mengikuti pelatihan yang akan dibuat oleh pihak badan pusat statistic, oleh dengan itu petugas dapat bekerja dengan baik dilapangan, *survey* pun akan dilakukan 10 tahun sekali dengan jenis *survey* yang berbeda-beda. Kemudian petugas akan melaksanakan *survey* ke masing masing daerah yang telah di tetapkan sebelumnya dengan di komandoi oleh petugas BPS di setiap Kecamatan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa petugas BPS memiliki kesadaran yang cukup baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya, baik bagi petugas yang bekerja di kantor BPS maupun petugas *survey* yang bekerja langsung di lapangan.

4.3.2. Aturan Yang Menjadi Landasan Pelayanan

Dari indikator aturan yang menjadi landasan pelayanan, Peneliti dapat melihat beberapa aspek yang terkandung didalamnya, yaitu melihat bagaimana seorang pejabat publik dapat memberikan pelayan maksimal. Berikut juga dengan sesuatu yang dilakukan harus sesuai dengan menggunakan prosedur yang ada. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rahmilia, S.pd selaku aparatur gampong paya peunaga:

“Kami sudah mengetahui mengetahui bahwa sensus penduduk yang dulu dilaksanakan secara offline, sekarang dalam upaya dilaksanakan secara online, akan tetapi tidak ada pemberitahuan khusus mengenai cara penggunaan atau aplikasi yang digunakan, sedangkan kami di gampong juga nmelakukan sensus dengan menggunakan aplikasi yang ada digampong. Menurut kami mengenai sensus penduduk online kedepannya itu lebih diperluas lagi sosialisasi mengenai pelaksanaanya agar masyarakat seperti kami bisa lebih awal mengetahui tentang kebijakan pemerintah, sensus penduduk secara online ini lebih ditingkatkan lagi dan terus di update perkembangannya. Kemudian sensus online juga di laksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) BPS yang telah di sampaikan kepada kami”

Bapak Teuk Hariansyah selaku karyawan Badan Pusat Statistik mengatakan bahwa:

“Kami berusaha semaksimal mungkin untuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperbaiki system yang ada di badan pusat statistic agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Mengenai aturan yang berlaku, jelas kami bekerja dan bertugas sesuai dengan aturan yang di tetapkan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada. Aturan yang di tetapkan untuk sensus secara online belum ada di karenakan hal tersebut masih

dalam tahap pengembangan. Namun pelaksanaan sensus online yang di laksanakan itu berdasarkan SOP BPS”

Bapak Firmansyah, SE petugas pengelola website Badan Pusat Statistic aceh barat mengatakan bahwa:

“Pelayanan di badan pusat statistic aceh barat sudah dilakukan dengan prosedur yang di tetapkan, jika masyarakat ingin mendapatkan data dapat langsung mengunjungi kantor Badan Pusat Statistic atau membuka laman website resmi BPS aceh barat. Aturan aturan yang berlaku di kantor BPS Aceh Barat salah satunya bertugas sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan, hal tersebut guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat. Berhubung sensus yang di laksanakan sebelumnya masih di lakukan secara manual, salah satu aturan yang berlaku bagi petugas *survey* ialah bersikap ramah kepada masyarakat, hal ini agar petugas dapat mendapatkan data yang akurat dan maksimal, dampak dari hal tersebut juga akan meningkatkan keakuratan data yang kami berikan kepada masyarakat. Mengenai perencanaan sensus yan di lakukan secara online, untuk saat ini belum ada kebijakan kebijakan pasti yang telah di tetapkan, Karen ahal tersebut masih dalam tahap persiapan dan pengembangan.”

Bapak Muklisuddin, SE selaku Kepala Badan Pusat Statistik kabupaten Aceh barat mengatakan bahwa:

“Kami selaku penyelenggara sensus penduduk selalu mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dengan memaksimalkan kinerja dari anggota karyawan, sehingga jika ada masyarakat yang datang untuk mencari data akan mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas. Di samping itu, saat bertugas kami juga selalu mengikuti protocol yang berlaku, baik bagi petugas kantor maupun petugas *survey* yang bekerja langsung di lapangan. Aturan aturan yang kami tetapkan tentunya selalu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya pelaksanaan sensus online ini di lakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang telah kami tetapkan. Pelaksanaan sensus online di laksanakan berdasarkan UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik, Resolusi United

Nations (Word Population and housing programme), Peraturan Presiden RI Nomor 62 Tahun 2019 tentang strategi nasional percepatan administrasi kependudukan untuk pengembangan statistuk hayati, dan pertauran presiden RI No.39 tahun 2019 tentang Satu data Indonesia”

4.3.3 Organisasi Penyelenggara Sensus

Dari indikator Organisasi, Peneliti dapat melihat beberapa aspek yang terkandung didalamnya, yaitu melihat bagaimana system organisasi yang dijalankan oleh badan pusat statistic Aceh Barat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muklisuddin, SE Kepala badan Pusat Statistik aceh barat mengatakan bahwa:

“Semua karyawan dan petugas BPS turut bekerja sama berpartisipasi dalam kegiatan sensus yang dilaksanakan, dimana kami saling berkoordinasi antara satu dan lain agar tetap konsisten dalam mejalankan tugas dan fungsi masing-masing dari karyawan. Dalam organisasi birokrasi, system yang di gunakan jelas patuh terhadap atasan, namun juga harus berdasarkan peraturan peraturan yang berlaku. “

Bapak Saputra Raiza karyawan badan pusat statistic aceh barat mengatakan bahwa:

“Dalam mencapai hasil yang maksimal petugas sensus harus tetap berkoordinasi dan komunikasi dengan tim sensus agar tidak terlalu sulit dalam menjalankan tugas, kami selalu memberitahukan kepada petugas jika kerja sama adalah hal yang terpenting. Contohnya, ketika melakukan *survey* di lapangan, petugas lapangan akan saling berkoordinasi untuk mendapatkan hasil yang

maksimal. Selain itu, tiap tiap kecamatan mempunyai seorang coordinator sebagai penanggung jawab kinerja petugas.”

Bapak Firmansyah, SE petugas pengelola website badan pusat statistic aceh barat mengatakan:

“Setiap petugas melaksanakan tugasnya masing masing sesuai apa yang telah di tetapkan, saya selaku petugas yang mengelola website BPS mempunyai tanggung jawab penuh terhadap website BPS, seperti menginput data yang telah kami terima dari petugas *survey* lapangan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menarik kesimpulan adanya aturan aturan yang di berlakukan di BPS. Aturan aturan tersebut di tetapkan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Selain itu, aturan aturan yang di berlakukan bagi petugas *survey* lapangan juga di nilai sangat baik karena akan menunjang tingkat keberhasilan dari kinerja, serta meningkatkan tingkat ke akuratan dari data statistik yang di peroleh petugas dari masyarakat. Hal ini tentunya akan memaksimalkan pelayanan publik yang akan di berikan oleh BPS.

4.3.4 Keterampilan Sumber Daya

Dari indikator keterampilan, Peneliti dapat melihat beberapa aspek yang terkandung didalamnya, yaitu melihat bagaimana seorang pejabat publik harus memiliki kemampuan yang baik dalam memaksimalkan pelaksanaan *survey*, jika

tidak memilikinya maka sensus akan terhambat dan tidak dapat menjalankan tugas agar tercapainya suatu objek yang di inginkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rahmilia, S.pd selaku aparatur gampong paya peunaga:

“Dalam upaya melaksanakan *survey* secara online, tentunya pihak BPS sudah mempertimbangkan segalanya baik dari segi keterampilan petugas maupun hal hal lain yang perlu di persiapkan. Saya selaku aparatur gampong desa binaan BPS, kurang mengetahui bagaimana keterampilan yang di miliki oleh petugas BPS baik yang bekerja di bagian *survey*nya maupun yang bertugas di bagian kantor BPS.”

Bapak Saputra Raiza selaku karyawan Badan Pusat Statistik mengatakan bahwa:

“Setiap petugas yang diterjunkan kelapangan harus memiliki keterampilan yang mumpuni. Oleh karenanya, saat perekrutan akan di lakukan seleksi bagi para pelamar, yang selanjutnya akan di laksanakan pelatian *survey* bagi petugas *survey* yang telah di tetapkan. Sehingga setiap petugas yang bekerja memiliki keterampilan di bidangnya masing masing.”

Bapak Firmansyah, SE pengelola website badan pusat statistic mengatakan bahwa.

“Para petugas sensus telah diberikan bahan ajar dan harus memahami segala prosedur sensus, mereka juga telah mengikuti pelatihan, sehingga sudah siap terjun ke masyarakat untuk mendapatkan data yang di inginkan. Jika dahulunya sensus menggunakan angket yang di bagikan kepada masyarakat,

sekarang sudah menggunakan aplikasi khusus agar lebih mudah pengaplikasiannya.

Bapak Muklisuddin, SE selaku kepala badan pusat statistic aceh barat mengatakan bahwa:

“Kami akan merekrut petugas sesuai dengan ketentuan nasional karena sensus diadakan serentak, maka dari itu perekrutan petugas harus dilakukan dan di adakan juga pelatihan untuk mereka agar mereka siap untuk bekerja dilapangan. Pelatihan yang di lakukan yaitu mencakup hal hal yang di anggap penting dalam melakukan *survey*. Selain itu, petugas juga di tuntut harus memahami segala istilah istilah yang terdapat dalam melakukan *survey*, karena dalam melakukan *survey* banyak terdapat istilah istilah tersendiri. Pada sensus sebelumnya yang di laksanakan secara manual, pelatihan yang di berikan berupa pemahaman angket sensus dan istilah istilah yang terdapat di bidangnya. Namun pada saat ini, pelatihan yang di berikan berupa pemahaman tentang aplikasi sensus dan istilah istilahnya, karena saat ini sensus di laksanakan secara online.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa setiap petugas harus memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya. Selain itu BPS juga selalu melaksanakan pelatihan terlebih dahulu kepada petugas sebelum terjun ke lapangan untuk melakukan sensus penduduk. Hal tersebut di lakukan untuk meningkatkan kinerja dari petugas. Berdasarkan hal tersebutlah penulis menyimpulkan bahwa keterampilan yang di miliki oleh petugas dalam melaksanakan *survey* online maupun offline sudah cukup baik.

4.3.5. Sarana Dan Prasarana Pelayanan

Dari indikator Sarana dan Prasarana, Peneliti dapat melihat beberapa aspek yang terkandung didalamnya, dalam memaksimalkan pelaksanaan *survey*, petugas harus menyiapkan segala sesuatu sebagai faktor pendukung dalam menjalankan

tugas agar tercapainya suatu objek yang di inginkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rahmilia, S.pd selaku aparatur gampong paya peunaga:

“Sensus yang dilaksanakan oleh bps ini menggunakan aplikasi, kita harus memiliki hp untuk mengisi sensus tersebut. Disini yang saya lihat kendalanya dalam melaksanakan sensus apabila petugas tidak datang kerumah masyarakat secara langsung, banyak masyarakat yang agak kurang memahami, karena tidak semua masyarakat tentunya memiliki dan mengetahui media online. Namun sepenghlihatan saya, *survey* yang di lakukan secara online saat ini yaitu petugas langsung mendatangi rumah masyarakat, yang kemudian petugas akan menunjukkan cara mengisi angket yang terdapat di website sensus online.”

Bapak Saputra Raiza selaku karyawan Badan Pusat Statistik mengatakan bahwa:

“Jika petugas yang *mensurvey* akan *mensurvey* langsung ke gampong, maka tentunya sudah mempunyai alat untuk *mesurvey*, karena setiap petugas memiliki hp dan didalamnya telah di lengkapi dengan aplikasi dari bps. Jika di tempat terpencil pun bisa di lakukan karena jika tidak ada jaringan maka aplikasi tersebut akan tetap bekerja, datanya akan masuk ketika telah ada akses jaringan”

Bapak Firmansyah, SE pengelola website BPS aceh barat mengatakan bahwa:

“Setiap masyarakat yang ingin datang ke BPS telah disiapkan data-data pendukung untuk mencari data yang di inginkan, terlebih sekarang semua dapat dilakukan sendiri di rumah dengan menggunakan hp melalui website resmi BPS. Selain itu BPS juga membekali petugas dengan alat tulis guna sebagai persiapan dalam melaksanakan *survey* di lapangan.”

Bapak Muklisuddin, SE, kepala badan pusat statistic aceh barat. mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk sarana dan prasarana pendukung jalannya *survey* sangat memadai, terlebih semua sudah di lakukan sevara online maka data yang di dapatkan di lapangan sudah bisa masuk ke kantor langsung, dan kalaupun masyarakat ingin mengetahui informasi tentang sensus maka dapat datang langsung atau mengakses mesdia sosial.”

Dari hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa sarana prasarana yang menunjang keberhasilan sensus Online iyalah Handphon serta kemampuan petugas dalam melaksanakan *survey* itu sendiri. Berdasarkan pengakuan informan, sarana dan prasarana tersebut sudah di miliki. Namun untuk menyukseskan pelaksanaan *survey* online, tentunya setiap masyarakat di tuntutan untuk memilik HP agar dapat mengakses website angket *survey*. akan tetapi hal ini menjadi kendala karena tidak semua masyarakat Aceh Barat sudah memiliki HP SmartPhone. Sehingga petugas di tuntutan untuk langsung turun ke lapangan melakukan *survey* sacara online kepada masyarakat melalui SmartPhone petugas yang bekerja.

4.4. Hambatan Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam upaya penerapan sensus online pada masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, terdapat berbagai hambatan yang di

temukan oleh petugas, seperti yang di ungkapkan oleh bapak Muklisuddin, SE, selaku kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Aceh Barat, sebagai berikut :

“Dalam upaya menerapkan sensus online, hambatan yang sangat kontras di hadapi oleh petugas adalah ketidak merataan akses jaringan yang di dapatkan di pelosok pelosok wilayah Aceh Barat, hambatan lainnya tidak semua masyarakat memiliki SmartPhone untuk mengakses aplikasi sensus online. Selain itu, selain keterbatasan kepemilikan SmartPhone oleh masyarakat, juga tidak semua masyarakat mampu memahami penggunaan smartphone secara detail, sehingga perlu di lakukannya sosialisasi secara tatap muka kepada masyarakat”

Bapak Saputra Raiza selaku karyawan Badan Pusat Statistik mengatakan bahwa:

“Kendala yang kami temui dalam upaya penerapan sensus online terdapat pada kepelikan smartphone, karena tidak semua masyarakat memiliki smartphone sebagai alat yang di gunakan untuk melakukan sensus online. Selain itu bagi masyarakat yang sudah memiliki smartphone juga tidak semuanya memahami cara kerja smartphone dengan baik”

Ibu Rahmilia, S.pd selaku aparatur gampong paya peunaga menjelaskna :

“Sebagai gampong binaan BPS dalam menerapkan sensus online, kendala dan hambatan yang kami temui di lapangan adalah tidak semua masyarakat memiliki HP Smartphone, kemudian bagi masyarakat yang sudah lansia juga kurang memahami bagaimana cara menggunakan smartphone dengan baik, sehingga hal tersebut masih menjadi hambatan dalam melakukan sensus online”

Berdasarkan penjelasan dari informan penulis di atas, penulis menyimpulkan bahwa hambatan dan kendala di terapkannya sensus secara online

ialah alat untuk mengakses sensus online tersebut sendiri, di karenakan tidak semua masyarakat memiliki HP Smartphone yang di gunakan sebagai sarana mengakses aplikasi sensu online. Kemudian bagi masyarakat yang sudah memiliki HP juga tidak semua masyarakat tersebut mengerti dengan baik bagaimana menggunakannya secara baik. Selain itu,, akses jaringan internet juga menjadi kendala di sebagian daerah yang terletak di pelosok pelosok wilayah Aceh Barat.



BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Study Kasus Gampong Percontohan Peunaga Rayeuk Kabupaten Aceh Barat

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama Internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan menjadi lebih baik.

Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Tujuan implementasi *E-Government* antara lain meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informatika dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan, pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas

dan terjangkau, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah. Selanjutnya, membangun *E-Government* bukan saja membangun infrastruktur komunikasi data dan informasi, tetapi juga berarti membangun infrastruktur sistem aplikasi, standarisasi meta data, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan prosedur, kebijakan dan peraturan.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya badan pusat statistik aceh barat harus memiliki strategi dalam penerepan e government. Dengan maksud setiap masyarakat dapat mengakses layanan publik secara terintegrasi dengan mudah dan cepat. Penerapan e government juga dapat membuat tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel.

E-Government system pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, dalam penyelenggaraannya, *E-Government* system mengacu pada dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan terbangunnya sebuah sistem baru dalam tata kelola pemerintahan, namun sayangnya, selama ini penafsiran penggunaan teknologi elektronik hanya sebatas alat manual dengan komputer sebagai sarana pelayanan di lembaga penyedia layanan publik.

Dalam pengembangan e government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, Badan Pusat Statistik aceh barat mengembangkan system sensus yang lama dengan metode penyebaran angket dirubah menjadi percobaan sensus penduduk dengan system aplikasi atau online, dengan memanfaatkan media hanphone untuk melakukan sensus penduduk, sensus ini telah dilaksanakan namun masih harus ada peran penting dari pemerintah dan masyarakat dalam penyuksesan sensus secara online ini.

Penerapan Egoverment dalam meningkatkan kulaitas pelayanan publik di Badan Pusat Statistik harus memiliki strategi khusus dalam menjalankannya, untuk mencapai hasil yang efektif dan efesien. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, Strategi yang telah di jalankan oleh BPS dalam upaya melaksanakan Sensus secara online ialah membina desa desa tertentu sebagai contoh pelaksanaan *survey* sacara online.

Gampong Peunaga Rayeuk Kecamatan Meurebo merupakan Gampong binaan BPS dalam melaksanakan sesnsus online. Dari penelitian yang penulis lakukan, penulis menemukan bahwa sensus online yang di lakukan di gampong Peunaga Rayek di lakukan secara mandiri oleh pihak pemerintah gampong. Selanjutnya petugas BPS akan mengambil hasil dari sensus tersebut dari pemerintah gampong untuk di analisis kembali. Di samping itu, petugas BPS juga melakukan sensus sebagai sample data yang di ambil dari pemerintah gampong. *Survey* online yang di lakukan oleh masyarakat akan langsung di terima oleh pihak BPS seketika masyarakat selesai mengisi angket *survey* tersebut, pengambilan data oleh petugas BPS pada pemerintah gampong hanya di lakukan untuk meningkatkan keakuratan data yang di terima. Sehingga dengan begitu data

statistik yang di berikan oleh BPS kepada masyarakat dapat di jamin ke akuratannya, serta hal ini juga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang di laksanakan oleh petugas BPS.

Strategi lain yang di lakukan oleh BPS dalam menerapkan *E-Government* ialah dengan melaksanakan *survey* secara online dan offline. Yaitu dengan cara menjemput langsung data sensus pada masyarakat. Namun dalam pelaksanaan *survey* yang di lakukan, petugas tidak memberikan kertas yang berisi angket sensus kepada masyarakat, akan tetapi mengajari masyarakat bagaimana melakukan *survey* secara online melalui SmartPhone petugas bagi masyarakat yang tidak memiliki Smartphone.

Selanjutnya untuk melihat strategi yang dilakukan Badan Pusat Statistik dalam melaksanakan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik dapat dilihat menggunakan 5 indikator dari Moenir (2002:88) ada beberapa aspek yang mempengaruhi Pelayanan publik, yaitu Kesadaran pejabat Petugas dalam Melaksanakan Tugas, Aturan yang menjadi landasan Pelayanan, Organisasi, Keterampilan, Sarana dan Prasarana pelayanan.

5.1.1 Kesadaran Pejabat Petugas Dalam Melaksanakan Tugas

Kesadaran pejabat petugas dalam melaksanakan tugas merupakan suatu elemen penting dalam upaya tercapainya tujuan yang telah di tetapkan. Kesadaran adalah sadar terhadap posisi dan kondisi serta sadar terhadap tugas dan fungsi yang di emban. Seorang pejabat harus sadar mengenai tugas tugas yang di berikan kepadanya agar dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, petugas Sensus Aceh Barat yang bekerja di bawah naungan BPS Aceh Barat telah memiliki kesadaran

terhadap tugas dan tanggung jawab setiap pejabat BPS maupun petugas sensus yang bekerja langsung di lapangan. Hal ini penulis simpulkan melalui analisa penulis terhadap hasil penelitian yang penulis lakukan. Dapat di lihat dari kinerja pejabat dan petugas BPS yang sadar terhadap kendala yang terdapat di lapangan dalam upaya melaksanakan sensus online.

Strategi membina desa serta terjun langsung ke lapangan untuk mengajari dan memperlihatkan langsung bagaimana melakukan sensus online merupakan salah satu contoh kesadaran petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sadar terhadap kondisi masyarakat yang belum memiliki Smartphone secara keseluruhan. Selain itu kesadaran pejabat BPS dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya juga di tunjukkan melalui di adakannya pelatihan petugas sensus. Hal ini di lakukan untuk meminimalisir kekurangan dan kesalahan dalam pelaksanaan sensus pada masyarakat.

Penulis menyimpulkan bahwa pejabat BPS serta petugas sensus yang bekerja langsung di lapangan sudah memiliki kesadaran yang cukup baik terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Bekerja dan bertugas semaksimal mungkin sesuai Visi dan Misi untuk tercapainya tujuan yang telah di tetapkan demi meningkatkan pelayanan publik yang di berikan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat.

5.1.2 Aturan Yang Menjadi Landasan Pelayanan

Aturan yang menjadi landasan pelayanan adalah dasar dalam sebuah organisasi untuk melaksanakan tugas tugas setiap pejabat agar tidak melenceng dari tujuan yang telah di tetapkan. Aturan secara umum dapat di artikan sebagai serangkaian ketentuan, petunjuk, dasar dan patokan terhadap sesuatu yang

mencakup ruang lingkup aturan tersebut. dalam hal ini aturan yang menjadi landasan pelayanan pejabat BPS dalam menjalankan tugasnya untuk melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai pejabat publik.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pejabat BPS melaksanakan tugas tugasnya sesuai yang telah di atur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) BPS. SOP juga meruakan sebuah aturan yang mengatur batas batas wewenang dari setiap pejabat. Selain itu SOP juga mengatur bagaimana pejabat menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang pejabat publik.

SOP pelaksanaan sensus online yang tengah di upayakan untuk di terapkan di Aceh barat yaitu UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik, Resolusi United Nations (Word Population and housing programme), Peraturan Presiden RI Nomor 62 Tahun 2019 tentang strategi nasional percepatan administrasi kependudukan untuk pengembangan statistuik hayati, dan pertauran presiden RI No.39 tahun 2019 tentang Satu data Indonesia. Berdasarkan dasar dasar dilaksanakannya sensus online di atas tersebut, BPS merincikan kembali standar pelaksanaan sensus online agar terlaksana tepat sasaran. Yaitu dengan memperjelas bahwa yang akan melakukan sensus onine adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang telah tinggal di Indonesia Atau yang akan tinggal selama lebih dari setahun, kemudian memperjelas letak wilayah dilakukannya sensus online, schedule pelaksanaan, Mekanisme, serta metode yang di gunakan dalam melakukan sensus online yaiutu menggunakan metode Kombinasi dengan menggunakan data Discapil sebagai preslis di lapangan.

Aturan aturan lain yang menjadi landasan BPS dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal ialah mewajibkan setiap petugas sensus untuk

mengikuti pelatihan sebelum akan di tugaskan ke wilayah sensus tiap tiap petugas. Hal ini tentunya baik bagi para petugas itu sendiri untuk melengkapi diri dengan keterampilan keterampilan yang di butuhkan dalam bertugas.

5.1.3 Organisasi Penyelenggara Sensus

Secara umum Organisasi di devinisikan sebagai sekumpulan orang yang bekerja sama demi mencapai tujuan bersama yang telah di sepakati. Menurut Prof. Dr. Sondang P. Siagian, organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan yang mana terdapat atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang di sebut bawahan. Dalam penelitian ini, BPS merupakan sebuah organisasi yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan data *survey* masyarakat.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis menyimpulkan BPS telah memiliki sebuah organisasi yang di bentuk secara terstruktur, dari kepala BPS hingga petugas *survey* yang bekerja di lapangan. Organisasi yang terstruktur dengan baik juga akan meningkatkan keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Transformasi yang di lakukan oleh BPS dalam pelaksanaan sensus yang sebelumnya di lakukan secara manual menjadi sensus yang akan di laksanakan secara online melalui website BPS akan tercapai dengan terstrukturnya organisasi yang baik. Organisasi yang terstruktur akan menentukan arah dan tujuan sebuah organisasi berjalan. Dengan adanya organisasi yang baik, yang terstruktur dari adanya kepala petugas hingga petugas lapangan, maka tentunya akan adanya aturan yang di berlakukan dalam organisasi tersebut yang menjadi landasan petugas petugas BPS dalam menjalankan tugas tugasnya.

5.1.4 Keterampilan Sumber Daya

Keterampilan merupakan aspek yang harus di miliki setiap orang di bidangnya masing masing untuk mendukung pekerjaan yang di geluti oleh setiap orang tersebut. Keterampilan adalah kemampuan yang di miliki oleh seseorang untuk melakukan sesuatu dengan baik. Bagi pejabat publik, keterampilan yang harus di miliki ialah bagaimana memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Begitu juga keterampilan keterampilan lainnya yang harus di miliki di setiap bidang bidangnya.

Bagi petugas BPS, keterampilan yang harus di miliki ialah bagaimana petugas harus mampu melakukan sensus pada masyarakat, kemampuan menganalisa data yang kemudian akan di rangkum dalam bentuk statistic. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, dapat di simpulkan bahwa petugas BPS memiliki keterampilan yang cukup baik di setiap bidang. Kepala BPS yang memiliki keterampilan memimpin tim dengan baik, petugas yang bertanggung jawab terhadap website BPS, serta petugas sensus yang berkerja melakukan sensus kepada masyarakat. Keterampilan keterampilan tersebut tidak di dapatkan secara otomatis, untuk menunjang keteampilan petugas sensus, pihak BPS selalu melaksanakan pelatihan bagi para petugas sensus, hal ini di lakukan untuk meningkatkan keterampilan yang di miliki oleh para petugas agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Dalam melakukan *survey* secara online, petugas BPS memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik dalam mengelola aplikasi dan website sensus online tersebut. Hal ini penulis simpulkan berdasarkan strategi BPS dalam menerapkan

sensus online yang saat ini masih di laksanakan secara tatap muka antara petugas dan masyarakat.

5.1.5 Sarana Dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasaran merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dari aspek yang lain dalam menunjang keberhasilan kinerja. Sarana adalah alat yang di pakai untuk menunjang keberhasilan kinerja, sedangkan prasarana ialah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama yang menentukan keberhasilan dari kinerja yang di lakukan.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, BPS sudah memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik untuk menunjang keberhasilan sensus. Setiap petugas sudah memiliki Smartphone yang layak sebagai sarana yang menunjang keberhasilan pelaksanaan *survey* online, kemudian sebagai prasarana yang merupakan penunjang utama di lakukannya *survey* online, BPS telah memiliki aplikasi dan website yang dapat di gunakan untuk melakukan *survey* online. Sehingga penulis menyimpulkan sarana prasarana yang di miliki oleh BPS untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan *survey* Online sudah tercukupi.

Namun untuk menunjang keberhasilan sensus online, masyarakat juga di tuntutan untuk memiliki Smartphone sebagai alat penunjang untuk dapat mengakses website sensus online. Hal inilah yang menjadi kendala bagi BPS untuk melaksanakan Sensus online secara merata keseluruh wilayah Aceh Barat. Namun untuk saat ini, hal tersebut masih di tangani langsung oleh petugas sensus yang mana petugas akan langsung mendatangi masyarakat untuk menunjukkan cara serta meminjamkan Smartphonenya untuk mengisi angket sensus online yang terdapat di website. Secara umum, kinerja petugas BPS di anggap telah cukup

baik dalam upaya menerapkan sensus online demi meningkatkan kualitas pelayanan BPS.

5.2 Hambatan dalam penerapan sensus online sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

5.2.1 Kepemilikan HP Smartphone

Zaman milenial dimana Smartphone sudah menjadi kebutuhan bagi sebagian besar masyarakat, merupakan salah satu sarana yang wajib dimiliki oleh masyarakat dalam menunjang keberhasilan diterapkannya sensus online, karena smartphone merupakan alat yang digunakan untuk mengakses aplikasi sensus online yang telah disediakan oleh BPS. Namun berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, tidak semua masyarakat sudah memiliki HP Smartphone, sehingga hal tersebut menjadi kendala bagi BPS untuk menerapkan sensus secara online. Kemudian selain itu, bagi masyarakat yang telah memiliki HP Smartphone juga tidak semuanya dapat menggunakannya secara baik.

5.2.2 Akses Jaringan

Smartphone sebagai sarana utama dalam melakukan sensus online membutuhkan jaringan internet sebagai penunjang untuk dapat mengakses aplikasi sensus online yang telah disediakan oleh BPS. Tanpa ada jaringan internet, masyarakat tidak dapat mengakses aplikasi sensus online tersebut. Hal ini menjadi kendala bagi BPS untuk menerapkan sensus online secara merata ke seluruh wilayah Aceh Barat dikarenakan jaringan internet yang belum merata ke seluruh pelosok wilayah Aceh Barat.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Strategi penerapan sensus online untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di lakukan oleh BPS Aceh Barat telah di laksanakan dengan berbagai strategi, salah satunya dengan melakukan pembinaan terhadap desa Peunaga Rayeuk sebagai desa percontohan. Strategi ini di lakukan untuk mengetahui bagaimana kelebihan dan kekurangan di laksanakannya sensus online secara langsung, sehingga pihak BPS dapat mengantisipasi segala sesuatu yang dapat menghambat di laksanakannya sensus Online.

1. Pembinaan Aparatur Gampong

Sensus Online dilaksanakan agar lebih memudahkan pemerintah dan masyarakat dalam mendapatkan data di era digital. Selaras dengan strategi Badan Pusat Statistik dalam menyukseskan penyelenggaraan sensus online ini, Badan pusat statistik menyelenggarakan pelatihan kepada pemerintahan gampong, petugas sensus dan masyarakat dengan harapan sensus online berjalan dengan baik dan lancar.

2. Membuat pelatihan dan sosialisasi program Sensus online

Strategi ini di lakukan dengan system dimana petugas akan datang langsung kepada masyarakat untuk melakukan sensus secara online. Petugas akan memberitahukan dan melatih masyarakat secara langsung cara melakukan sensus online kepada masyarakat melalui Smartphone yang di miliki. Selain itu petugas juga akan meminjamkan Smartphone kepada masyarakat yang belum memilikinya guna melakukan sensus

secara online. BPS juga melakukan pelatihan kepada aparaturnya bagaimana cara mengakses web BPS dan mengakses aplikasi sensus online yang disediakan oleh pihak BPS.

Dalam penerapan sensus online yang telah dilakukan di desa peunaga rayeuk sebagai desa percontohan, pihak BPS mendapati beberapa hambatan yang menjadi kendala dalam menerapkan sensus online, yaitu :

1. Kepemilikan Smartphone

Smartphone sebagai sarana utama dalam melakukan sensus online dalam hal ini wajib dimiliki oleh setiap masyarakat. Namun setelah melihat diterapkannya sensus online di desa percontohan, tidak semua masyarakat memiliki smartphone. Selain itu, bagi sebagian masyarakat yang sudah memiliki smartphone juga dinilai belum terlalu memahami bagaimana menggunakan smartphone secara baik.

2. Akses Jaringan

Akses jaringan internet sebagai pendukung smartphone untuk dapat mengakses aplikasi sensus online yang diberikan oleh BPS juga sangat berperan penting. Kendala yang dialami ialah akses jaringan internet di Aceh Barat dinilai belum cukup merata ke seluruh pelosok wilayah Aceh Barat.

6.2 Saran

1. Untuk melakukan sensus online diperlukan akomodasi untuk melakukannya. Dimana setiap petugas sensus harus memiliki smartphone dan akses jaringan yang baik. Karena tidak semua masyarakat memiliki

akomodasi yang memadai untuk melakukan sensus online. Oleh karena itu diharapkan agar akomodasi bagi petugas sensus diberikan dengan baik.

2. Semua pejabat publik dari pemerintahan gampong, kecamatan, kabupaten serta masyarakat harus senantiasa selalu berkoordinasi agar dapat menyukseskan sensus online sehingga dapat diterapkan keseluruh wilayah Aceh Barat.
3. Badan Pusat Statistik mengadakan pelatihan dan sosialisasi khusus untuk petugas sensus, pemerintahan gampong dan masyarakat agar dapat lebih mudah mengetahui tata cara pelaksanaan sensus online, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- AS. Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Iqbal, Hasan. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2002. *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Irsan. 2012. “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*”. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Jexy Johannes. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 1994, *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung

*Lampiran 1***PEDOMAN WAWANCARA****Rumusan Masalah :**

1. Bagaimana Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Study Kasus Gampong Percontohan Peunaga Rayeuk Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat ?
2. Hambatan-hambatan Apa saja yang ditemukan dalam Penerapan *E-Government* Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik terhadap masyarakat?

Informan : Petugas Badan Pusat Statistik**Indikator : Kesadaran Petugas**

1. Apakah BPS Aceh Barat sudah menerapkan system *E-Government* ?
2. Bagaimana Tingkat kesadaran petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat ?
3. Apa yang di lakukan petugas untuk mengatasi wilayah wilayah dengan akses jaringan yang kurang memadai ?

Indikator : Aturan

1. Bagaimana Standar operasional BPS Aceh Barat ?
2. Apakah ada kebijakan tertentu yang di buat dalam usaha menerapkan system *E-Government* ?
3. Apakah ada aturan tertentu yang di khususkan untuk wilayah terpencil yang belum memiliki akses jaringan memadai untuk mengakses informasi di BPS ?

Indikator : Organisasi

1. Bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan publik yang di berikan oleh BPS kepada masyarakat ?

2. Bagaimana persiapan dan kesiapan BPS saat melakukan survey ke daerah terpencil ?

Indikator : Keterampilan

1. Bagaimana keterampilan petugas BPS dalam memberikan pelayanan publik ?
2. Apakah petugas BPS memiliki basic ilmu yang sesuai dengan posisi jabatannya ?

Indikator : Sarana prasarana

1. Apakah BPS memiliki sarana dan prasarana yang memadai ?
2. Sarana dan prasarana bagaimana yang di butuhkan untuk melakukan pelayanan berbasis *E-Government* ?

Informan : Masyarakat

Indikator : Kesadaran Petugas

1. Apakah anda pernah mengakses BPS atau pergi ke kantor BPS untuk mencari sebuah Informasi ?
2. Jika pernah, apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan ?
3. Dan bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan yang di berikan BPS ?

Indikator : Aturan

1. Bagaimana BPS melakukan Survey di wilayah ini ?
2. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan public yang di berikan oleh BPS saat ini ?

Indikator : Organisasi

1. Bagaimana pendapat anda tentang BPS Saat ini ?
2. Bagaimana keterikatan BPS dengan organisasi terkait lainnya ?


Indikator : Keterampilan

1. Di saat melakukan survey, bagaimana pendapat anda tentang petugas survey yang bertugas ?
2. Menurut anda, apakah petugas survey memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas yang di jalannya ?

Indikator : Sarana Prasarana

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sarana prasarana yang di gunakan BPS saat bertugas ?
2. Apakah sarana prasarana yang di gunakan telah membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan ?

Lampiran 2


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
 Laman : fisip.utu.ac.id, e-mail : fisip@utu.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR
NOMOR : 92/UN59.5/HK/2021
TENTANG
PENETAPAN KOMISI PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
ATAS NAMA Febri Syawanda NIM 1605905010067
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR
REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran Mahasiswa dalam penyelesaian skripsi mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, dipandang perlu ditunjuk pembimbing skripsi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Teuku Umar;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)

2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336)

3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500)

4. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pendirian Universitas Teuku Umar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 65)

6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 133 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Teuku Umar Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1664

7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952)

MEMUTUSKAN


Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR TENTANG PENETAPAN KOMISI PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA ATAS NAMA Febri Syawanda NIM 1605905010067 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

KESATU...



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS TEUKU UMAR
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
 Laman : fisp.utu.ac.id, e-mail : fisp@utu.ac.id


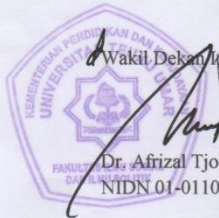
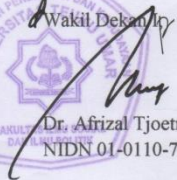
- KESATU : Menunjuk Nellis Mardhiah, M.Sc sebagai pembimbing skripsi mahasiswa nama Febri Syawanda NIM 1605905010067 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
- KEDUA : Dalam menjalankan tugasnya, komisi pembimbing bertanggung jawab kepada Rektor Universitas Teuku Umar melalui Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Teuku Umar.
- KEEMPAT : Jika dikemudian hari terdapat kesalahan dan/atau kekeliruan, maka dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya pelaksanaan sidang akhir skripsi mahasiswa tersebut.

Ditetapkan di Meulaboh
 Pada Tanggal 15 Maret 2021
 An. REKTOR
 DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
 POLITIK

 Basri
 NIP 196307131991021002

Tembusan :

1. Ketua Jurusan
2. Bendahara Pengeluaran UTU
3. Arsip

Lampiran 3

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS TEUKU UMAR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59 Laman fisip.utu.ac.id, e-mail : fisip@utu.ac.id</p>
<hr/>	
Nomor : 495/UN59.5/KM/2021	20 April 2021
Lampiran : -	
Hal : Permohonan Izin Wawancara Penelitian dan Pengambilan Data untuk Skripsi	
<p>Yth; Kepala Badan Pusat Statistik Aceh Barat Di Tempat</p>	
<p>Dengan Hormat;</p> <p>Sehubungan dengan penulisan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, maka mahasiswa/i perlu melakukan wawancara penelitian dan pengumpulan data primer dan data sekunder.</p> <p>Untuk itu kami mohon kepada Bapak agar memberikan izin bagi mahasiswa/ i untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data pada instansi yang Bapak pimpin. Adapun mahasiswa/ i yang melakukan penelitian adalah :</p>	
Nama	: Febri Syawanda
NIM	: 1605905010067
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi	: "Strategi Badan Pusat Statistik Dalam Penerapan E-Government Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Sensus Penduduk Kabupaten Aceh Barta Tahun 2015 - 2019"
Pembimbing	: Nellis Mardhiah, M. Sc
<p>Demikian kami sampaikan, atas bantuan serta kerjasamanya kami ucapakan terimakasih.</p>	
 Wakil Dekan/1  Dr. Afrizal Tjoetra, M. Si NIDN 01-0110-7101	
<p>Tembusan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mahasiswa - Arsip 	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman fisip.utu.ac.id, e-mail : fisip@utu.ac.id

Nomor : 693/UN59.5/PT.01.05/2021

10 Juni 2021

Lampiran : -

Hal : **Permohonan Izin Wawancara Penelitian dan
Pengambilan Data untuk Skripsi**

Yth;

Keuchik Gampong Peunaga Rayeuk, Kec. Meureubo, Kab. Aceh Barat

Di

Tempat

Dengan Hormat;

Sehubungan dengan penulisan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, maka mahasiswa/i perlu melakukan wawancara penelitian dan pengumpulan data primer dan data sekunder.

Untuk itu kami mohon kepada Bapak/ibu agar memberikan izin bagi mahasiswa/ i untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data pada instansi yang Bapak/ibu pimpin.

Adapun mahasiswa/ i yang melakukan penelitian adalah :


Nama : Febri Syawanda
NIM : 1605905010067
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
No. Hp : 081262038587
Dosen Pembimbing : Nellis Mardhiah, M. Sc

Demikian kami sampaikan, atas bantuan serta kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.



Tembusan:

- Mahasiswa
- Arsip

Lampiran 4

**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN ACEH BARAT**

NOMOR : B-0265/BPS/11071/8/2021

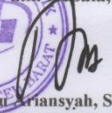
Kepada Yth,
Bapak/ Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Teuku Umar
di-
Tempat

Bahwa Mahasiswa yang bernama dibawah ini :

Nama : Febri Syawanda
NIM : 1605905010067
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul Tugas Akhir : Strategi Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat Dalam Penerapan E-Government Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Sensus Penduduk Tahun 2010-2020).

Telah diberikan izin mengumpulkan data yang diperlukan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat, untuk penelitian tugas akhir pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Teuku Umar.

Demikian surat keterangan ini kami buat dan terima kasih.

Meulaboh, 13 Juli 2021
a.n. Kepala,

Teuku Ariansyah, SE
NIP. 19830411 201101 1 014
Surat Kuasa
Nomor : B-0260/BPS/11071/08/2021
Tanggal: 02 Agustus 2021

Jln. Sisingamangaraja No. 02, Meulaboh, Tlp/Fax: (0655) 7553330
website: <https://acehbaratkab.bps.go.id> e-mail : bps1107@bps.go.id



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN MEUREUBO
GAMPONG PEUNAGA RAYEUK

JALAN NASIONAL MEULABOH - T. TUAN Km.6

Nomor : 473/325/2021
Lampiran : -
Perihal : *Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dan Pengambilan Data Untuk Skripsi*

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat perihal permohonan izin penelitian, maka kami membenarkan bahwa, yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Febri Syahwanda
Nim : 1605905010067
Fakultas : Ilmu Administrasi Negara
Dosen Pembimbing : Nellis Mardhiah, M. Sc

Benar yang namanya tersebut diatas telah melakukan penelitian dan Pengambilan data di Gampong Peunaga Rayeuk Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat.

Demikianlah surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Peunaga Rayeuk, 16 Juni 2021

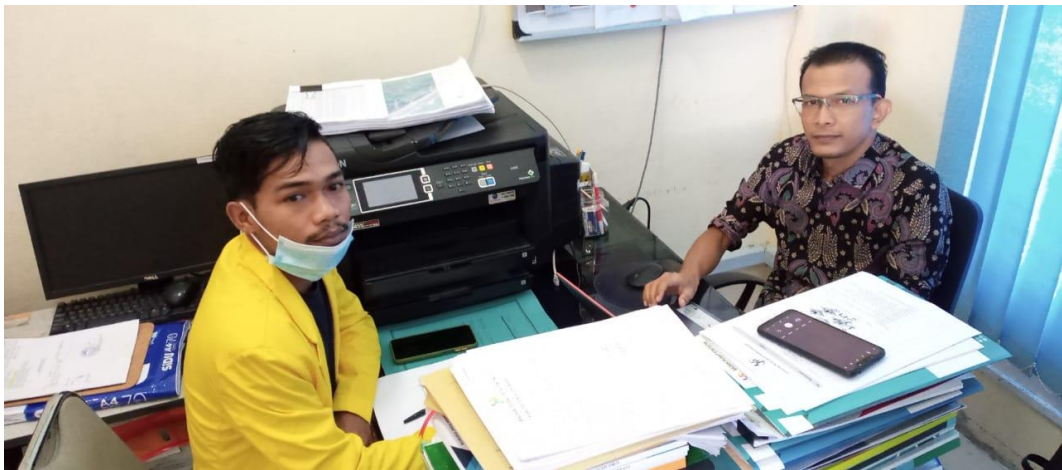
Keuchik Peunaga Rayeuk



Lampiran 5



Wawancara Bersama Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat



Wawancara Bersama Bapak Pengelola Aplikasi BPS



Wawancara Bersama Petugas BPS



Wawancara Bersama Keuchik Gampong Peunaga Rayeuk



Wawancara Bersama Aparatur Gampong Peunaga Rayeuk

BIODATA PENULIS**1. DATA PRIBADI**

Nama : Febri Syawanda
Tempat/Tgl Lahir : Blang Cot Mameh, 28 Februari 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Status : Mahasiswa
Agama : Islam
Alamat : Woyla
No. Hp : 081262038587
E-mail : ffebrisyawanda@gmail.com

2. DATA PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SDN 1 Pasi Mali
Tahun 2010-2013 : SMPN 1 Arongan Lambalek
Tahun 2013-2016 : SMKN 1 Meulaboh

3. DATA ORGANISASI

Tahun 2017-2018 : Anggota HIMADISTRA FISIP UTU
Tahun 2018-2019 : Anggota PEMA FISIP UTU

Alue Peunyareng, 07 Januari 2022

Febri Syawanda
1605905010067