

TESIS

***EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS E-GOVERNMENT PADA POLRES BANJAR
STUDI DESKRIPTIF (APLIKASI SMART - SIAP MELAYANI ANDA REAL
TIME)***

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Magister Akuntansi



Oleh:

**ROS NIRWANA
NIM: 1920333320027**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : Efisiensi dan Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* pada Polres Banjar Studi Deskriptif (Aplikasi SMART – Siap Melayani Anda *Real Time*)

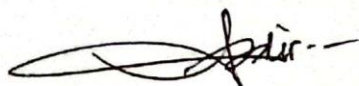
Nama : Ros Nirwana

NIM : 1920333320027

Telah disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



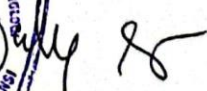
Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA
NIP. 19641231 199412 1 001



Dra. Rasidah, M. Si, Ak, CA
NIP. 19660119 199203 2 011

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat




Dr. Wahyuni, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRA
NIP. 19751115 199903 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

**EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS *E-GOVERNMENT* PADA POLRES BANJAR
STUDI DESKRIPTIF (APLIKASI SMART - SIAP MELAYANI ANDA *REAL
TIME*)**

Oleh:

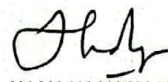
**ROS NIRWANA
NIM: 1920333320027**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi (M. Ak) Pada Tanggal 22 Mei 2023

Susunan Tim Penguji

Ketua

Muhammad Hudaya, SE, MM, Ph.D, CSRA
NIP. 19740808 200012 1 002



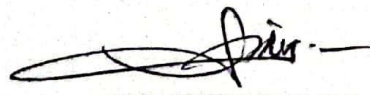
Sekretaris

Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M. Si, Ak
NIP. 19780813 200501 2 001



Pembimbing I

Dr. Kadir, Drs, M, Si, Ak, CA
NIP. 19641231 199412 1 001



Pembimbing II

Dra. Rasidah, M. Si, Ak, CA
NIP. 19660119 199203 2 011



Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Wahyudin Nor, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRA
NIP. 19751115 199903 1 002



Jl. Brigjen H. Hasan Basri, Banjarmasin 70123. Telp 3305116-3306654, Fax (0511) 3306654

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

Tim penguji tesis program Studi Magister Akuntansi Universitas Lambung Mangkurat menyatakan bahwa:

Nama : Ros Nirwana
NIM : 1920333320027
Judul Tesis : Efisiensi dan Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* pada Polres Banjar Studi Deskriptif (Aplikasi SMART – Siap Melayani Anda *Real Time*)
Hari, Tanggal : Senin, 22 Mei 2023

Telah menyelesaikan perbaikan sesuai dengan yang disarankan. Hal-hal yang diperbaiki tercantum dalam lampiran persetujuan ini.

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Muhammad Hudaya, SE, MM, Ph.D, CSRA	Ketua	
2.	Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M. Si, Ak	Sekretaris	
3.	Dra. Rasidah, M. Si, Ak, CA	Pembimbing II	

Banjarmasin, Mei 2023

Mengetahui,
Ketua Prodi
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Wahyudin Nor, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRA
NIP. 19751115 199903 1 002

Menyetujui Pembimbing II

Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA
NIP. 19641231 199412 1 001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah, ratmat, dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta keluarga, sahabat dan juriat beliau hingga akhir zaman.

Tesis ini dengan judul “Efisiensi dan Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* pada Polres Banjar Studi Deskriptif (Aplikasi SMART – Siap Melayani Anda Real Time)” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penghargaan yang sebesar-besarnya serta ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing agar tesus ini lebih baik serta memberikan motivasi dan dukungan. Terimakasih saya ucapkan kepada Bapak Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dra. Rasidah, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing 2.

Selanjutnya ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung serta berkontribusi baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

2. Bapak Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs. Ec. M.Si., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Wahyudin Nor, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Ketua Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing 1
6. Ibu Dra. Rasidah, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing 2.
7. Bapak AKBP Takdir Mattanete selaku Kapolres Kab. Banjar.
8. Bapak Kompol Joseph Edwar Purba selaku Wakapolres Kab. Banjar.
9. Bapak Aipda Aditya Pratama, S.E selaku Paurmin Bagian Operasional Polres Kab. Banjar.
10. Ibu Brigadir Rezki Inayati, S.H selaku Bauryanmin Sat Intelkam Polres Kab. Banjar.
11. Bapak Briпка M. Zuliardi selaku Pamin Biro Operasional Polda Kal-Sel.
12. Masyarakat Kabupaten Banjar khususnya kalangan pedagang, mahasiswa dan karyawan yang telah membantu mengisi kuisioner penelitian ini.
13. Orang tua dan suami tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendukung Ananda dalam proses perkuliahan dan melakukan penelitian.
14. Mba Lisna dan Mba Salwa selaku selaku pengelola Magister Akuntansi yang memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa.
15. Teman dan rekan seperjuangan Magister Akuntansi Kelas A Angkatan 2019.

16. Seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya bidang akuntansi.

Banjarmasin, Mei 2023

Penulis

Ros Nirwana

ABSTRACT
**EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT BASED PUBLIC
SERVICE SYSTEM AT BANJAR POLICE DESCRIPTIVE STUDY (SMART
APPLICATION - SIAP MELAYANI ANDA REAL TIME)**

This study aims to determine the efficiency and effectiveness of the Banjar Polres SMART application using descriptive research. E-government is one of the important initiatives in modernizing public services by utilizing information and communication technology.

This study uses a case study method and is descriptive in nature to describe the conditions and characteristics of the public service system at the Banjar Police Station and to analyze the level of efficiency and effectiveness of the SMART application. Data collection was carried out through direct observation, interviews with the Banjar Police, South Kalimantan Regional Police, and the community, as well as analysis of related documents.

The results of the study show that the efficiency of the realization of the 2022 budget is 100%, which means that the Banjar Police is not yet efficient regarding the budget for the SMART application program. Meanwhile, the effectiveness of the realization of the 2022 budget is 100%, which means that the Banjar Police are effective in managing the budget for the SMART application program. Judging from the process criteria and criteria for evaluating the efficiency and effectiveness of SMART implementation, the results show that the implementation of SMART at the Banjar Police is an effective and efficient service. This can be seen from the ease and speed of the community in getting services. Ease of access to services is supported by innovative service methods. This is supported by good human resources, funds, equipment, services, and service targets.

Key word: Efficiency, Effectiveness, E-Government

ABSTRAK
***EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT PADA POLRES BANJAR STUDI DESKRIPTIF (APLIKASI
SMART - SIAP MELAYANI ANDA REAL TIME)***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar dengan menggunakan studi deskriptif. E-government telah menjadi salah satu inisiatif penting dalam modernisasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan bersifat deskriptif untuk menggambarkan keadaan dan karakteristik sistem pelayanan publik yang ada di Polres Kabupaten Banjar serta menganalisis tingkat efisiensi dan efektivitas dari implementasi aplikasi SMART. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan Polres Kabupaten Banjar, Polda Kalimantan Selatan, dan Masyarakat, dan analisis dokumen terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi realisasi anggaran belanja pada tahun 2022 yaitu 100% yang artinya Polres Kabupaten Banjar belum efisien mengenai anggaran belanja untuk program aplikasi SMART. Sedangkan efektivitas realisasi anggaran belanja pada tahun 2022 yaitu 100% yang artinya Polres Kabupaten Banjar sudah efektif dalam pengelolaan anggaran untuk program aplikasi SMART. Adapun dilihat dari kriteria proses dan kriteria hasil penilaian efisiensi dan efektivitas pada aplikasi SMART, hasilnya aplikasi SMART Polres Banjar merupakan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal tersebut bisa dilihat dari kemudahan maupun kecepatan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kemudahan akses pelayanan tersebut didukung adanya inovasi metode pelayanan. Hal tersebut didukung oleh adanya bagusya sumber daya manusia, dana, peralatan, pelayanan, dan target layanan.

Kata Kunci: Efisiensi, Efektivitas, dan *E-Government*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Landasan Teori.....	19
2.1.1. Teori Legitimasi	19
2.1.2. Teori <i>Stewardship</i>	22
2.1.3. Pelayanan Publik.....	27
2.1.4. E-Government	40
2.1.5. Efisiensi.....	55
2.1.6. Efektivitas	60
2.2. Penelitian Terdahulu	68
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	74
3.1. Kerangka Konseptual (Model Penelitian).....	74

BAB IV METODE PENELITIAN	79
4.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	79
4.2. Jenis Penelitian.....	79
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian.....	80
4.4. Unit Analisis.....	80
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	81
4.6. Teknik Analisis Data.....	85
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 89
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	89
5.1.1. Identitas Objek Penelitian	89
5.1.2. Sejarah Singkat	95
5.1.3. Struktur Organisasi	95
5.2. Hasil dan Analisis.....	97
5.2.1. Efisiensi Anggaran Belanja Polres Kabupaten Banjar pada Program Aplikasi SMART	102
5.2.2. Efektivitas Anggaran Belanja Polres Kabupaten Banjar pada Program Aplikasi SMART	105
5.2.3. Efisiensi dan Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	107
5.3. Implikasi Penelitian.....	138
5.3.1. Implikasi Praktis	138
5.3.2. Implikasi Teoritis	139
5.4. Keterbatasan Penelitian	141
 BAB VI PENUTUP	 142
6.1. Kesimpulan.....	142
6.2. Saran.....	146
 DAFTAR PUSTAKA	 148

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Teori <i>Stewardship</i>	23
Tabel 2. 2 Kriteria Efisiensi	60
Tabel 2. 3. Kriteria Efektivitas	63
Tabel 2. 4 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efisiensi	66
Tabel 2. 5 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efektivitas	66
Tabel 2. 6 Matrix Penelitian Terdahulu	68
Tabel 4. 1 Daftar Informan.....	82
Tabel 4. 2 Pedoman Wawancara Polres Kab. Banjar dan Polda Kalimantan Selatan	82
Tabel 4. 3 Pedoman Wawancara dengan Masyarakat Kab. Banjar	83
Tabel 4. 4 Indikator Kriteria Efisiensi.....	86
Tabel 4. 5 Indikator Kriteria Efektivitas	86
Tabel 5. 1 Anggaran dan Realisasi Anggaran Belanja KAMTIBMAS Polres Kab. Banjar Periode 2018-2022	98
Tabel 5. 2 Indikator Kriteria Efisiensi.....	98
Tabel 5. 3 Indikator Kriteria Efektivitas	100
Tabel 5. 4 Laporan Realisasi Anggaran Program KAMTIBMAS Polres Kabupaten Banjar Tahun 2022	102
Tabel 5. 5 Target dan Realisasi Belanja Periode 2022.....	106
Tabel 5. 6 Realisasi Biaya Langsung Pengelolaan dan Kegiatan Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	110
Tabel 5. 7 Hasil Wawancara Tertutup ke Masyarakat Kab. Banjar.....	123
Tabel 5. 8 Hasil Rangkuman Wawancara Berdasarkan Indikator Efisiensi dan Efektivitas.....	130
Tabel 5. 9 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efisiensi pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	134
Tabel 5. 10 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efektivitas pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	137
Tabel 6. 1 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efisiensi pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	144
Tabel 6. 2 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efektivitas pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	145

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

	Hal.
Gambar 1.1 Fitur Dalam Aplikasi Smart	6
Gambar 1. 2 Anggaran Program KAMTIBMAS Polres Kab. Banjar	7
Gambar 1. 3 Hasil Laporan Aplikasi SMART Tahun 2022.....	9
Gambar 1. 4 Jumlah Kasus Kriminal Pertahun	11
Gambar 2. 1 Model E-Government.....	43
Gambar 2. 2 Kriteria Penilaian Efisiensi dan Efektivitas Sektor Publik.....	65
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	78
Gambar 5. 1. Fitur Dalam Aplikasi Smart	90
Gambar 5. 2 Hasil Laporan Aplikasi SMART Tahun 2022.....	94
Gambar 5. 3. Bagan Struktur Polres Banjar.....	96
Gambar 5. 4 Anggaran Program KAMTIBMAS Polres Kab. Banjar	97
Gambar 5. 5 Persentase Penggunaan Fitur-Fitur Aplikasi SMART Masyarakat Kab. Banjar dengan 60 Responden.....	128
Gambar 5. 6 Hasil Laporan Aplikasi SMART Tahun 2022.....	129

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Teori <i>Stewardship</i>	23
Tabel 2. 2 Kriteria Efisiensi	60
Tabel 2. 3. Kriteria Efektivitas	63
Tabel 2. 4 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efisiensi	66
Tabel 2. 5 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efektivitas	66
Tabel 2. 6 Matrix Penelitian Terdahulu	68
Tabel 4. 1 Daftar Informan.....	82
Tabel 4. 2 Pedoman Wawancara Polres Kab. Banjar dan Polda Kalimantan Selatan	82
Tabel 4. 3 Pedoman Wawancara dengan Masyarakat Kab. Banjar	83
Tabel 4. 4 Indikator Kriteria Efisiensi.....	86
Tabel 4. 5 Indikator Kriteria Efektivitas	86
Tabel 5. 1 Anggaran dan Realisasi Anggaran Belanja KAMTIBMAS Polres Kab. Banjar Periode 2018-2022.....	98
Tabel 5. 2 Indikator Kriteria Efisiensi.....	98
Tabel 5. 3 Indikator Kriteria Efektivitas	100
Tabel 5. 4 Laporan Realisasi Anggaran Program KAMTIBMAS Polres Kabupaten Banjar Tahun 2022	102
Tabel 5. 5 Target dan Realisasi Belanja Periode 2022.....	106
Tabel 5. 6 Realisasi Biaya Langsung Pengelolaan dan Kegiatan Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	110
Tabel 5. 7 Hasil Wawancara Tertutup ke Masyarakat Kab. Banjar.....	123
Tabel 5. 8 Hasil Rangkuman Wawancara Berdasarkan Indikator Efisiensi dan Efektivitas	130
Tabel 5. 9 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efisiensi pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	134
Tabel 5. 10 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efektivitas pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	137
Tabel 6. 1 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efisiensi pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	144
Tabel 6. 2 Kriteria Proses dan Kriteria Hasil Penilaian Unsur Efektivitas pada Aplikasi SMART Polres Kabupaten Banjar	145

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

	Hal.
Gambar 1.1 Fitur Dalam Aplikasi Smart	6
Gambar 1. 2 Anggaran Program KAMTIBMAS Polres Kab. Banjar	7
Gambar 1. 3 Hasil Laporan Aplikasi SMART Tahun 2022.....	9
Gambar 1. 4 Jumlah Kasus Kriminal Pertahun	11
Gambar 2. 1 Model E-Government.....	43
Gambar 2. 2 Kriteria Penilaian Efisiensi dan Efektivitas Sektor Publik.....	65
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	78
Gambar 5. 1. Fitur Dalam Aplikasi Smart	90
Gambar 5. 2 Hasil Laporan Aplikasi SMART Tahun 2022.....	94
Gambar 5. 3. Bagan Struktur Polres Banjar.....	96
Gambar 5. 4 Anggaran Program KAMTIBMAS Polres Kab. Banjar	97
Gambar 5. 5 Persentase Penggunaan Fitur-Fitur Aplikasi SMART Masyarakat Kab. Banjar dengan 60 Responden	128
Gambar 5. 6 Hasil Laporan Aplikasi SMART Tahun 2022.....	129