

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Inovasi teknologi digital telah memberikan dampak besar di berbagai bidang kehidupan, termasuk pemerintahan (Nadaa & Priyanti, 2023). Digitalisasi di sektor pemerintahan telah merubah cara instansi pemerintah menjalankan operasional, berkomunikasi dengan masyarakat, serta mengelola data dan layanan publik. Di era globalisasi saat ini, teknologi tidak lagi berfungsi sebagai elemen tambahan, melainkan menjadi bagian penting yang mendukung pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan lebih efisien. Berdasarkan berbagai penelitian, penggunaan teknologi digital, terutama di pemerintahan daerah, terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan publik.

Salah satu inovasi teknologi digital yang semakin sering dimanfaatkan oleh instansi pemerintah adalah teknologi berbasis media sosial dan website. Media sosial tidak hanya digunakan oleh pemerintah sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat, tetapi juga sebagai platform interaktif yang mendorong terjalinnya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan YouTube, pemerintah daerah dapat dengan mudah menyebarkan kebijakan, pengumuman, serta program-program mereka. Selain itu, media sosial juga berperan sebagai alat bagi pemerintah untuk mendeteksi dan memahami dinamika masyarakat secara real time sehingga respons terhadap aspirasi publik dapat diberikan secara lebih efektif dan tepat waktu.

Website resmi pemerintah juga memiliki peran krusial dalam transparansi dan akuntabilitas. Di era keterbukaan informasi, masyarakat berhak memperoleh informasi yang cepat dan akurat mengenai kebijakan serta aktivitas pemerintah. Melalui website, pemerintah daerah dapat

menyediakan informasi yang komprehensif dan mudah diakses publik, seperti laporan anggaran, peraturan daerah, jadwal kegiatan, serta hasil program kerja yang telah dijalankan. Selain sebagai sarana informasi, website pemerintah juga sering digunakan sebagai platform layanan publik daring, termasuk untuk pengaduan masyarakat, pelaporan masalah, serta pengajuan perizinan secara digital. Adanya platform digital ini membuat birokrasi lebih efisien, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi risiko korupsi atau penyalahgunaan wewenang.

Dalam penelitian terdahulu oleh (Cahyono et al., 2023) membahas bagaimana transformasi digital dapat memengaruhi struktur organisasi dan budaya kerja di instansi pemerintahan. Penggunaan teknologi digital, seperti halnya sistem informasi berbasis internet, media sosial, dan aplikasi, telah mengubah cara pemerintah beroperasi, terutama dalam hal komunikasi, pelayanan publik, dan pengambilan keputusan. Transformasi digital melibatkan perubahan signifikan dalam proses kerja, di mana pemerintah perlu mengadopsi teknologi baru agar memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dan responsif terhadap perubahan.

Selanjutnya penelitian dari kota lain yang diteliti oleh (Rusdy & Flambonita, 2023) menjelaskan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah pendekatan yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam operasional pemerintah daerah yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Melalui penerapan SPBE, pemerintah dapat mewujudkan transparansi, akuntabilitas dan responsivitas yang lebih tinggi terhadap kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dengan menegakkan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas responsivitas, dan efisiensi. Penerapan SPBE di pemerintahan daerah mencakup berbagai inovasi digital, termasuk penggunaan media sosial dan website sebagai alat komunikasi dan pengelolaan informasi. Teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk lebih mudah menyebarkan informasi publik, memberikan layanan secara online, dan menerima interaksi dari masyarakat. Melalui SPBE,

pemerintah dapat merespons keluhan atau masukan dari masyarakat secara lebih cepat dan tepat, serta mengelola pelaporan secara lebih terstruktur dan transparan.

Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh (Nainggolan, 2024) membahas tentang bagaimana pemerintah memanfaatkan media sosial dan website dalam meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan pelayanan publik. Melalui platform online seperti website, blog, dan media sosial, pemerintah dapat menyampaikan informasi lebih efektif dan responsif terhadap pertanyaan serta keluhan dari masyarakat. Selain itu, jurnal ini menunjukkan bahwa adanya interaksi di media online dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hasil survei yang disebutkan dalam jurnal tersebut juga menunjukkan adanya hubungan positif antara pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan informasi berbasis website dan media sosial dengan kepercayaan mereka terhadap institusi pemerintah. Temuan ini relevan dengan peran Satpol PP yang juga membutuhkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat melalui platform digital untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan komunikasi.

Penelitian selanjutnya yang diteliti oleh (Selvia Niptasari, 2024) membahas tentang penerapan layanan berbasis digital dalam instansi pemerintah. Fokus penelitian ini adalah website Siap Bahagia yang dikembangkan oleh BKKBN Jawa Timur untuk mendukung pelayanan kesejahteraan keluarga secara online, khususnya selama pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas website ini masih rendah, terutama karena kurangnya sosialisasi, respon konselor yang lambat, serta gangguan teknis yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung. Meskipun demikian, website ini dinilai bermanfaat karena memberikan akses layanan secara gratis dan online. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup peningkatan sosialisasi, perbaikan sistem keamanan website, serta peningkatan kualitas konten dan respons konselor.

Adapun pada kota malang sendiri penelitian juga telah dilaksanakan oleh

(Yefani et al., 2021) Aplikasi Surat Digital adalah program yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang pada akhir tahun 2015 dan mulai diimplementasikan secara efektif pada tahun 2016. Tujuan pembuatan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi birokrasi di Kota Malang, yang sebelumnya bergantung pada catatan manual untuk mencatat surat masuk dan keluar serta pengiriman melalui kurir. Dengan Surat Digital, instansi dapat dengan mudah mengirim dan mendistribusikan informasi secara cepat, mengurangi kebutuhan akan kurir, dan menghemat biaya pengeluaran untuk alat tulis kantor (ATK) seperti kertas dan tinta. Sebagian besar pelaksanaan aplikasi Surat Digital telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak signifikan bagi pengguna di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Malang, serta masyarakat. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik, sehingga menjadi lebih efektif, efisien, cepat, dan akurat.

Adapun penelitian selanjutnya yang berada di Kota Malang yang ditulis oleh (Zainuddin, 2023) mengungkapkan bagaimana Pemerintah Kota Malang memanfaatkan Instagram sebagai salah satu platform untuk mendukung implementasi pemerintahan digital. Penggunaan media sosial ini tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi satu arah, tetapi sebagai cara membangun interaksi yang lebih erat dengan masyarakat. Dengan menggunakan Instagram, pemerintah dapat menyebarkan informasi penting, meningkatkan transparansi, dan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Jurnal ini juga mengulas tantangan yang dihadapi pemerintah dalam pengelolaan akun media sosial, terutama dalam hal responsivitas terhadap umpan balik dari publik. Meskipun terdapat kemajuan dalam pemanfaatan media sosial, masih ada kesenjangan antara jumlah konten yang diunggah dan respons pemerintah terhadap komentar dari Masyarakat

Adapun penelitian pada pemerintahan pusat juga telah dilakukan oleh (Fansuri et al., 2024) penelitian ini membahas tentang Kementerian dan lembaga yang telah memanfaatkan YouTube sebagai saluran komunikasi

pemerintah untuk menjalankan tugas kehumasan mereka. Dengan platform ini, masyarakat dapat berinteraksi lebih aktif dalam program pemerintah dan mengakses informasi yang lebih lengkap, disajikan dalam format video dan audio. Ini merupakan contoh penerapan transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalam bab ini, penulis ingin menekankan bahwa studi mengenai penggunaan website Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dan akun Instagram Trantibum di Kota Malang adalah topik yang belum pernah diteliti sebelumnya. Walaupun ada beberapa penelitian yang membahas inovasi teknologi digital dalam sektor publik, fokus pada Satpol PP Kota Malang masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih mengutamakan penggunaan media sosial secara umum tanpa menganalisis bagaimana setiap instansi, termasuk Satpol PP, memanfaatkan platform tersebut untuk berinteraksi dengan masyarakat. Banyak dari studi ini tidak memberikan gambaran mendetail tentang strategi dan efektivitas penggunaan website dan media sosial dalam komunikasi dan pelayanan publik di tingkat lokal. Meskipun banyak penelitian mengeksplorasi dampak media sosial terhadap partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, hanya sedikit yang membahas bagaimana platform tersebut dapat dioptimalkan oleh instansi tertentu seperti Satpol PP untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengisi kesenjangan kajian yang ada melalui analisis mendalam mengenai pemanfaatan website dan akun instagram trantibum oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang. Fokus utama penelitian ini diarahkan pada upaya mengevaluasi sejauh mana kedua platform digital tersebut efektif dalam menyebarkan informasi kepada publik serta merespons keluhan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga akan menilai bagaimana pemanfaatan media sosial dapat memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, yang sangat penting untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, peneliti berusaha memahami bagaimana transformasi digital dapat menciptakan nilai baru (value

creation) bagi Satpol PP dan masyarakat. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang penggunaan website dan media sosial, diharapkan instansi pemerintah dapat merumuskan strategi yang lebih efisien dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi praktis untuk pengembangan lebih lanjut platform digital yang ada, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memperkaya literatur yang ada, tetapi juga untuk menjadi referensi penting bagi praktik terbaik dalam penerapan teknologi digital di pemerintahan. Dengan harapan kontribusi penelitian ini dapat membantu Satpol PP Kota Malang dan instansi pemerintah lainnya untuk lebih memahami potensi teknologi digital dalam meningkatkan kinerja dan interaksi dengan masyarakat.

2.1 Kerangka Teori

2.2.1 Digital Era Governance (DEG)

Teori Digital Era Governance (DEG) dikemukakan oleh Patrick Dunleavy, Helen Margetts, Simon Bastow, dan Jane Tinkler (Dunleavy et al., 2006) sebagai konsep baru dalam tata kelola pemerintahan modern yang memanfaatkan teknologi informasi secara menyeluruh untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik. Teori ini muncul sebagai kritik terhadap konsep New Public Management (NPM) yang dianggap terlalu berorientasi pada pasar dan fragmentasi birokrasi. DEG berfokus pada integrasi sistem digital, penyederhanaan proses administrasi, serta peningkatan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun 3 pilar utama dalam Digital Era Governance, yaitu:

1. Reintegration

Reintegration menekankan pentingnya penggabungan dan koordinasi berbagai fungsi pemerintahan melalui sistem digital yang terpadu. Pemerintah diharapkan mampu menghindari fragmentasi lembaga dan menciptakan alur komunikasi yang

efisien antara instansi, masyarakat, serta pihak-pihak terkait. Dalam konteks Satpol PP Kota Malang, reintegrasi diwujudkan melalui penggabungan sistem pelaporan dan pengaduan masyarakat ke dalam satu ekosistem digital, seperti Sidakpol PP, Lapor.co.id, dan Sambat Online yang saling terhubung dengan pemerintah daerah.

2. Needs-Based Holism

Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan publik berbasis digital harus dirancang berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat, bukan semata-mata dorongan teknologis. Pemerintah diharapkan memahami perilaku pengguna layanan agar sistem digital benar-benar memberikan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas. Dalam hal ini, Satpol PP Kota Malang berupaya menyesuaikan layanan pelaporan pelanggaran dengan kemudahan akses melalui media sosial dan website, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung dalam menjaga ketertiban umum.

3. Digitization

Digitization mengacu pada proses perubahan layanan dan administrasi publik dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih efisien dan transparan. Tujuannya adalah untuk mengurangi biaya operasional, mempercepat alur birokrasi, dan meningkatkan akurasi data. Pada Satpol PP Kota Malang, digitization terlihat dari penggunaan aplikasi SURADI (Surat Digital) dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, serta penggunaan media sosial seperti Instagram sebagai sarana komunikasi publik.

2.2.2 Implementasi

Implementasi dapat dipahami sebagai proses pelaksanaan yang bertujuan untuk mencapai hasil atau tujuan tertentu melalui tindakan nyata. Proses ini mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan guna memberikan pengaruh atau menghasilkan dampak sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam

konteks pemerintahan implementasi berkaitan dengan penerapan berbagai produk kebijakan seperti undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan maupun pedoman yang ditetapkan oleh lembaga berwenang dalam rangka mewujudkan tata kelola kehidupan berbangsa dan bernegara yang efektif (Mamoto et al., 2018). Menurut Nurdin usman yang dikutip dari jurnal (Ainiyah et al., 2022) mengatakan implementasi pada dasarnya berkaitan dengan pelaksanaan suatu aktivitas atau tindakan yang berlangsung dalam rangka mencapai sistem tertentu. Namun, implementasi tidak hanya sebatas kegiatan operasional semata melainkan rangka tindakan yang dirancang secara sistematis dan terencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Implementasi adalah proses mengubah rencana dan ide menjadi tindakan nyata untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi berarti lebih dari sekedar melaksanakan tugas, namun juga berarti strategi, koordinasi, dan evaluasi untuk memastikan bahwa semua tindakan yang diambil konsisten dengan rencana yang telah ditetapkan.

Proses mengajarkan bagaimana menerapkan kebijakan, program, dan rencana ke dalam praktik. Pengukuran ini melibatkan evaluasi tindakan, prosedur, dan hasil yang diterapkan untuk menentukan apakah penerapannya konsisten dengan tujuan dan standar yang ditetapkan semula (Magdalena et al., 2021). Tujuan pengukuran implementasi adalah untuk memahami tingkat keberhasilan implementasi, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi, dan memberikan informasi yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengambilan keputusan. Proses ini sering kali melibatkan penggunaan indikator kinerja tertentu untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak implementasi (Evander Kaendung, Fanley Pangemanan, 2021). Pengukuran implementasi dapat meliputi empat aspek utama, yaitu:

a) Efektivitas

Mengukur sejauh mana implementasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas mencerminkan keberhasilan program atau kebijakan dalam menghasilkan dampak sesuai dengan harapan.

b) Efisiensi

Menilai penggunaan sumber daya (waktu, tenaga, biaya) dalam pelaksanaan. Implementasi yang efisien berarti mencapai hasil dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal tanpa pemborosan.

c) Kepatuhan (Compliance)

Mengukur kesesuaian pelaksanaan terhadap aturan, kebijakan, atau prosedur yang telah ditetapkan. Ini memastikan bahwa implementasi dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku.

d) Sustainability (Sustainability)

Mengevaluasi kemampuan implementasi untuk menghasilkan manfaat yang berkelanjutan dalam jangka panjang, baik dari segi dampak maupun pengelolaan sumber daya.

2.2.3 Teknologi Digital

Teknologi digital merupakan bentuk perkembangan teknologi modern yang beroperasi secara otomatis dengan memanfaatkan sistem komputerisasi. Teknologi ini tidak lagi bergantung pada tenaga manusia secara penuh melainkan menggunakan sistem yang terprogram untuk menjalankan berbagai fungsi secara efisien dan akurat. Dalam perkembangan teknologi video dan audio yang sebelumnya berbasis analog telah beralih ke bentuk digital melalui proses konversi sinyal. Pada teknologi digital gambar atau suara direpresentasikan dalam bentuk data biner yang tersusun atas kombinasi angka 0-1 sehingga memungkinkan

proses penyimpanan, transmisi dan pengolahan informasi menjadi lebih efisien dan akurat. (Juman, 2020). Digitalisasi adalah proses perubahan dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital. Gunakan sistem operasi otomatis dan sistem berbasis computer (Herlambang & Fathoni, 2023). Menurut Kamus Bahasa Inggris Webster, Di Indonesia, teknologi berasal dari kata Yunani *technologia* yang berarti pemeliharaan atau pemeliharaan secara sistematis. Mengartikan sesuatu secara sistematis, *techne* berarti teknologi sebagai dasar kata Keterampilan atau keahlian, keterampilan dan pengetahuan

Pengukuran Teknologi Digital adalah proses evaluasi untuk menilai sejauh mana teknologi digital yang diterapkan dalam suatu organisasi atau sistem berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Pengukuran ini mencakup beberapa aspek utama (Herlambang & Fathoni, 2023).

1) Efisiensi

Mengukur bagaimana teknologi dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti waktu, biaya, dan tenaga kerja.

2) Mengukur Efektivitas

Menilai sejauh mana teknologi digital mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seperti peningkatan kinerja atau kepuasan pengguna.

3) Adopsi dan Penggunaan

Menilai sejauh mana teknologi diterima dan digunakan oleh pengguna dalam organisasi.