

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu akan menjadi salah satu referensi peneliti dalam melakukan penulisan dan landasan teori. Manfaat dari penelitian terdahulu dapat menambah informasi dan memperkaya teori yang akan di gunakan oleh penulis, serta memberikan wawasan tentang permasalahan yang sama di daerah yang berbeda, serta memberikan gambaran yang ideal dari peneliti saat ini dengan pengembangan dan konsep yang berbeda dalam pelaksanaan penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu dari berbagai jurnal yang berkaitan dengan masalah yang di angkat oleh peneliti :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1.	Denny Iswanto, Miskan (2025)	From <i>Smart City</i> to <i>Smart Village</i> : Akselerasi Transformasi Digital dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di Desa Kepatihan Kabupaten Gresik	Penerapan konsep desa pintar di Desa Kepatihan telah mengalami kemajuan, dan transparansi pemerintahan desa meningkat berkat penggunaan TIK, yang juga membantu UMKM berkembang melalui <i>platform</i> digital, serta mendorong pemberdayaan

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			masyarakat dan koneksi sosial. Meskipun pengguna SID telah memberikan kontribusi yang signifikan, masih banyak yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan bantuannya bagi pembangunan desa yang berkelanjutan.
2.	Adi Sucipto, Armadaani, Muhammad Amin (2022)	Implementasi Kebijakan <i>Smart City</i> : Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kertanegara	Peran Dinas Komunikasi dan Informasi Kutai Kertanegara dalam membangun kota pintar belum dikomunikasikan secara efektif dan merata kepada seluruh masyarakat dan OPD; akibat kurangnya kerja sama dari OPD, sistem tersebut

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			tidak terpadu, sehingga mengakibatkan penggunaan berbagai aplikasi untuk memberikan layanan.
3.	Rahma Cahyani Madjid (2025)	Penerapan <i>Smart Governance</i> di Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah	Meskipun belum mencapai potensi terbaiknya, Pemerintah Kabupaten Tolitoli telah berupaya menggunakan tata kelola cerdas untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi.
4.	Indah Oktiliani, Sudianto (2021)	Penggunaan Portal Sijunjung.go.id Dalam Mewujudkan Sijunjung <i>Smart City</i>	Situs Sijunjung telah dibangun secara efektif dan menyediakan

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
		Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung Provinsi Sumatera Barat	informasi serta layanan kepada para pengguna. Selain itu, aplikasi ini mempermudah pemerintah dalam menerima laporan dan informasi publik.
5.	Latifah Nur Isnaeni, Herbasuki Nurchayanto	Implementasi <i>E-Government</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung	Implementasi kebijakan <i>e-government</i> di Diskominfo Kabupaten Temanggung sudah sesuai prinsip pelaksanaan. Faktor pendukung dan penghambat secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan implementasi <i>e-government</i> di Diskominfo Kabupaten Temanggung.

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
6.	Satria Arkhanta, Teuku Afrizal (2025)	<i>Collaborative Governance</i> Untuk Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi Jaki Dalam Koridor Jakarta <i>Smart City</i> di Provinsi Jakarta	Secara umum, hasil analisis menunjukkan pada keunggulan yang sudah berjalan baik dan beberapa potensi dimensi yang perlu diperbaiki lebih lanjut.
7.	Imam Hidayat, Hadi Soetarto (2022)	<i>Smart City</i> : Konsep Kota Cerdas Era Kontemporer (Studi Kebijakan <i>Smart City</i> di Kabupaten Sumenep)	Untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, pemerintah secara aktif mendorong pengembangan aktivitas ekonomi melalui penggunaan teknologi digital dan terus meningkatkan kualitas layanan akses informasi.

Hasil penelitian yang disebutkan sebelumnya, yang memberikan bukti untuk studi ini memuat sejumlah investigasi yang menggunakan teknik yang sama metodologi deskriptif kualitatif. Topik perdebatan para peneliti tentang

keterlibatan Kantor Komunikasi dalam inisiatif digitalisasi untuk mempromosikan tata kelola cerdas merupakan area kesamaan lainnya. Selain itu, karena publikasi yang disebutkan menggunakan objek studi yang berbeda, terdapat variasi antara penelitian penulis dan penelitian sebelumnya. Inilah yang membedakan penelitian saat ini, yang mengkaji implementasi *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung, dari penelitian lainnya.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi layanan publik dapat berlandaskan pada prinsip *e-government* sebagai usaha memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan bagi masyarakat. Digitalisasi layanan publik dipahami sebagai perubahan metode pelayanan dari sistem manual ke sistem digital dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Teori *New Public Service* dan *good governance* menjadi dasar normatif yang menitikberatkan pada kepentingan umum, partisipasi masyarakat, serta keterbukaan informasi. Keberhasilan dalam digitalisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan teknologi, kemampuan sumber daya manusia, peraturan, infrastruktur, dan penerimaan dari masyarakat, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

1) Regulasi Digitalisasi Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan efektivitas dan keteraturan pembangunan dan pengembangan, pemerintah, sebagai pelaksana dan penggerak masyarakat, harus menyiapkan arah untuk menyeimbangkan pelaksanaan pembangunan dengan menciptakan dan menetapkan peraturan bagi masyarakat. Sebagai pengatur, pemerintah menawarkan titik acuan mendasar yang ditafsirkan oleh masyarakat umum sebagai panduan untuk mengatur isu-isu yang berkaitan dengan pelaksanaan inisiatif

pemberdayaan masyarakat.

2) Pemerintah Sebagai Dinamisator

Untuk mendorong dan melestarikan dinamika pembangunan regional, tugas pemerintah sebagai fasilitator dinamis adalah mendorong keterlibatan masyarakat ketika muncul isu-isu sepanjang proses pembangunan. Pemerintah terlibat dalam memberikan arahan dan nasihat yang menyeluruh dan efisien kepada masyarakat. Terlepas dari strata sosial atau kesenjangan dalam masyarakat, tanggung jawab pemerintah sebagai fasilitator dinamis adalah memberikan nasihat dan arahan yang efisien dan menyeluruh kepada masyarakat.

3) Pemerintah Sebagai Fasilitator

Untuk memaksimalkan inisiatif pembangunan regional, peran pemerintah sebagai fasilitator adalah menyelaraskan kepentingan pemerintah dengan kepentingan masyarakat atau menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi pelaksana pembangunan. Dalam kapasitasnya sebagai fasilitator, pemerintah harus mampu merancang dan menyediakan fasilitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang aman, nyaman, dan terorganisir dengan baik.

2.2.2 Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik adalah transformasi proses pemberian layanan pemerintah dari sistem manual atau konvensional menjadi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Tujuan dan prinsip pelayanan publik diantaranya transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan partisipasi masyarakat. Manfaat digitalisasi pelayanan publik adalah meningkatkan aksesibilitas layanan, transparansi, kecepatan dan penghematan biaya operasional. Adapun bentuk dan inovasi digital dalam pelayanan publik diantaranya *e-government*, *e-ktp*, dan aplikasi pelayanan *online*.

2.2.3 Smart Regency : Smart Governance Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik

Smart regency adalah adaptasi dari konsep *smart city* ke dalam

konteks kabupaten (*regency*). Kabupaten yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik, tata kelola dan partisipasi masyarakat secara berkelanjutan. Merujuk pada dimensi *smart city* (Giffinger, 2007) yang diadaptasi adalah *smart governance* (pemerintahan desa), *smart economy* (ekonomi daerah berbasis teknologi dan inovasi), *smart environment* (pengelolaan lingkungan berbasis teknologi), *smart living* (kualitas hidup dan pelayanan public), *smart people* (sumber daya manusia dan literasi digital), *smart mobility* (transportasi dan konektivitas digital).

