

BAB II

TUJUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan tahap ketika penulis memerlukan beberapa riset atau penelitian yang sebelumnya juga masih relevan dengan penelitian penulissaat ini. Tidak hanya untuk sebagai bahan referensi tetapi juga sebagai bentuk perbandingan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan penelitian yang sebelumnya sudah pernah ada. Penelitian terdahulu juga berfungsi untuk memperdalam teori yang akan digunakan di dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Selain untuk dijadikan acuan oleh penulis penelitian terdahulu juga digunakan untuk Menyusun kerangka teori serta memberikan kemudahan penulis dalam menemukan permasalahan yang akan diteliti.

Beberapa penelitian terdahulu memiliki topik pembahasan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu penelitian dari yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu hasil penelitian dari (Ramadhania & Sutisna, 2023) yang berjudul “Penerapan E- Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini n(Jaki)dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022”. Pada penelitian ini membahas mengenai penerapan e-government oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam meningkatkan kualitas pelayananpublic pada tahun 2022. Dalam penelitian ini ditemukannya beberapa kendala padapenggunaan aplikasi Jakarta Kini (Jaki) pada tahun 2021 yang berasal dari factor internal aplikasi Jaki tersebut seperti fitur JakSurvey yang ketika dibuka tidak ada hasil survey di dalamnya, lalu dalam fitur kolaborasi yang di tampilkan seperti JAKI x Tokopedia atau JAKI x Shopee yang ketika dibuka di dalam fiturnya hanyaterdapat pintasan untuk membuka aplikasinya melalui *App Store* atau *Play Store*. Serta terdapat kendala dalam pengembangan system layanan daring Pemprov DKI Jakarta yang dimana layanan daring tersebut tidak cocok dengan spesifikasi Jaki. Hasil dari penelitian ini keberadaan penerapan e-government ini dapat membantu revormasi birokrasi agar pelayanan public menjadi lebih baik serta menghilangkan unsur Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Pihak yang terlibat dalam Jakarta Smart City sudah memiliki kompetensi yang baik dengan

beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai Jakarta Smart City. Terkait anggaran yang menunjang bentuk program dan kebijakan untuk Unit Pengelola BLUD Jakarta Smart City yang telah terpenuhi, namun dalam penggunaannya harus dengan bijak agar dalam pengoperasionalannya dapat secara maksimal.

Hasil penelitian yang berjudul “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo” dalam (Mariano, 2019) penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan e-government di Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kinerja pelayanan public. Dalam penelitian ini penulis melihat penerapan e-government dengan pendekatan elemen-elemen sukses penerapan e-government. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa dalam pengembangan e-government dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi yang meliputi aktivitas pengolahan data, pengolahan informasi, system manajemen dan proses kerja secara elektronik serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan public dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Dalam penerapan e-government di Kabupaten Sidoarjo ini perlu adanya dukungan berupa persiapan peraturan yang mengatur tentang tata cara, prosedur dan standar system informasi manajemen teknologi informasi manajemen teknologi informasi terintegrasi yang diterjemahkan dalam master plan Pengembangan Teknologi Informasi Kabupaten Sidoarjo. Serta dalam membangun infrastruktur handal dan memadai baik ditinjau dari aspek hardware maupun software teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Sidoarjo secara kapasitas dan bertahap perlu didukung dengan pengalokasian anggaran dengan menyediakan rencana anggaran biaya dalam perencanaan pengembangan system informasi dan teknologi.

Hasil penelitian dari (Cahyana, 2021) yang berjudul “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-government) : Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Sumedang” yang bertujuan menganalisis secara singkat upaya serta pencapaian Pemerintah Kabupaten Sumedang melalui kebijakan, program, dan kegiatannya dalam mengembangkan e-government atau SPBE. Dalam penelitian

ini ditemukan bahwa penyelenggaraan e-government oleh Pemkab Sumedang berada pada kematangan (*maturity*) fase *presence* menuju *interaction*. Website dari Pemkab Sumedang umumnya baru dapat menyediakan informasi satu arah melalui media social dan *quick response* (whatsapp) serta layanan antrean daring pelayanan public. Situs dan aplikasi pelayanan di lingkungan Pemkab Sumedang juga belum terintegrasi dan terkelola secara optimal. Pemerintah Sumedang perlu mengembangkan lebih lanjut guna mendorong pelayanan public dan partisipasi masyarakat yang lebih baik.

Hasil penelitian dari (Tiga & Raya, 2023) yang berjudul “Penerapan E-Government melalui Aplikasi ‘SITANJAK MAKIN MANTAP’ oleh Dinas Sosial” yang bertujuan untuk menggambarkan penerapan e-government melalui aplikasi SITANJAK MAKIN MANTAP oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Dalam penerapan aplikasi ini yang merupakan salah satu bentuk dari pelaksanaan e-government. Namun dalam penerapan aplikasi SITANJAK MAKIN MANTAP ini masih terdapat beberapa permasalahan diantaranya kurangnya dukungan dari sarana teknologi serta kurangnya sumberdaya manusia. Dalam penerapan aplikasi SITANJAK MAKIN MANTAP oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru masih belum berjalan baik karena masih kurangnya anggaran serta kurangnya sosialisasi sehingga diperlukan perbaikan dari Pemerintah Dinas Sosial Pekanbaru.

Hasil penelitian dari ([Http://Stp-Mataram.e-Journal.Id/JIH](http://Stp-Mataram.e-Journal.Id/JIH), 2022) yang berjudul “Optimalisasi Penerapan E-Government melalui Aplikasi SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung” tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pelaksanaan penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) serta kendala yang terdapat dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung. Dalam penerapan SIMKAH masih belum dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat dikarenakan menggunakan teknologi informasi yang dimana dari masyarakat sendiri masih belum ada kemauan lebih untuk dapat memahami penggunaan aplikasi dan mengaplikasikannya serta masyarakat masih menganggap bahwa pendaftaran pernikahan hanya dapat dilakukan secara offline dan belum

meratanya melek computer dan internet sehingga masyarakat lebih memilih melalui P3Natau dengan datanhg ke KUA langsung.

Hasil dari penelitian dari (Hukum & Yogyakarta, 2020) yang berjudul “Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia”. Dalam penelitian ini ditemukannya dalam perkembangan system e- government di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat naun secara kualitas masih belum memadai dikarenakan implementasi e-government sendiri masih belum merata pada seluruh wilayah dan masih berfungsi sebagai penyedia informasi static saja. Sementara kendala yang mendasar pada penyelenggaraannya dalam revolusi industry 4.0dimasa yang akan dating harus adanya tatanan regulasihukum yang baik dan pelindung hukum, pemerintah meningkatkan Pendidikan dalam bidang IT sebagai pembentukan SDM yang memadai, pembentukan karakter dan etos kerja yang baik bagiSDM aparatur pemerintahan, merubah mindset aparatur menjadi disruptive ,menciptakanIntreprenurial Leadership yang handal, serta diperkuatnya Pendidikan agama.

Pada penelitian (1, 2, 3, n.d.) yang barjudul “ Penerapan E-Government melalui Aplikasi DUKCAPIL SMART di Kabupaten Bantul” yang bertujuan untuk mengetahui factor pendorong dan penghambat dari penerapan e-government melalui aplikasi DUKCAPIL SMART di Kabupaten Bantul. Dari segi efisiensi aplikasi ini sudah cukup efektif digunakan oleh masyarakat dalam memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bantul, kemudahan aplikasi inid apat dilihat dari mudahnya mencari aplikasi pada *Google Playstore* pada smartphone masyarakat, serta aplikasi ini dapat mencari langsung layanan yang akan digunakan tanpa mencari satu persatu. Dari segi tampilan dan informasi, aplikasi ini memiliki desain yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat pengguna. Aplikasi ini juga cukup detail dalam menampilkan dan memberikan petunjuk pengisian. Dalam hal kepercayaan, aplikasi ini sudah cukup aman dalam menjaga data pribadi penggunanya. Dari sisi kualitas dan keandalan, aplikasi ini cukup mumpuni dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja dengan bantuan sinyal internet. Aplikasi ini juga menawarkan layanan yang fleksibel tanpa membatasi waktu dan lokasi

pengguna. Terakhir, aplikasi ini mendapatkan dukungan besar dari masyarakat Kabupaten Bantul dan sudah banyak digunakan oleh mereka. Ketulusan petugas dalam melayani masyarakat baik di dalam maupun di luar aplikasi Dukcapil Smart memberikan keyakinan bahwa aplikasi ini akan berkembang dengan baik. Selain itu juga terdapat factor yang dapat menghambat berjalannya aplikasi ini diantaranya aplikasi Dukcapil Smart Bantul ini tidak dapat digunakan pada perangkat IOS. Ketidakhadiran ini membuat aplikasi ini tidak kompatibel dengan semua perangkat pengguna handphone masyarakat. Selain itu waktu layanan yang diberikan juga masih lebih dari aturan kemendagri yaitu 1x24 jam, lamanya waktu itu yang disebabkan oleh kesiapan bahan (blanko) yang belum siap hingga antrian menjadi Panjang. Serta pada alur layanan masih belum optimal dapat dilihat dari Sebagian besar pengguna masih menanyakan kepada petugas mengenai Langkah apa yang dilakukan Ketika selesai dalam pengajuan.

Hasil penelitian dari (Publik & Sistem, 2018) yang berjudul “Penerapan E- Government dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak Online (E-Tax) (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menjelaskan penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui system pajak online m(e-tax) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) serta menganalisis factor penghambat dalam pelayanan publik melalui system pajak online m(e-tax) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). Dalam penelitian ini didapat bahwa pada penerapan e-governmen ini dapat dilihat dari sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang terhadap stakeholder yang terlibat seperti BP2D, Swasta, dan Pemilik Usaha) yang memahami peran dari masing-masing tugasnya. Selain itu juga dilihat dari pelaksanaan penerapan pelayanan publik melalui system pajak online m(e-tax) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) meliputi mekanisme, jenis pelayanan, hasil penerapan pelayanan publik melalui system pajak online m(e-tax) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). Factor penghambat dari penerapan e-government ini diantaranya dalam segi infrastruktur yang dimana tidak semua wajib pajak menggunakan alat atau sarana yang kompatibel serta

perangkat e-tax yang sering eror maupun rusak. Dan dalam factor budaya masyarakatnya sendiri masih belum terbiasa dengan hadirnya teknologi dan mengangaop bahwa systemonline ini akan mempersulit kegiatan perpajakan mereka dan mereka berfikiran bahwa menggunakan system online akan lebih menambah pengeluaran.

Hasil peneilitian dari jurnal (Indriasari et al., 2023) yang berjudul “ ImplementasiE-Govermenet melalui Aplikasi Depok Single Window di Kota Depok”, yang bertujuan untuk mengetahui implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan public melalui aplikasi Depok Single Window di Kota Depok serta mengetahui factor pendukung dan factor penghambat dalam meningkatkan pelayanan public melalui aplikasi Depok Single Window di Kota Depok dan juga untuk mengetahui upaya Pemerintah Kota Depok dalam meningkat kan implementasi e-government melalui aplikasi Depok Single Window. Pemerintah Kota Depok sendiri telah meluncurkan aplikasi ini sejak tahun 2018 sebagai bentuk merespon kemajuan teknologi informasi. Depok Single Window memiliki potensi dalam meningkatkan pelayanan public namun juga memiliki beberapa kendala seperti evaluasi yang kurang, penurunan pengguna, ketidaksiapan dalam menangani keluhan serta kurangnya sosialisasi. Dari penelitian ini didapat bahwa Pemerintah Kota Depok yang terus dapat berinovasi dan merespon baik dalam menerapkan e-government melalui aplikasi Depok Single Windows ini yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan public, memberikan solusi efisien, dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Factor pendukung dalam pengimplementasian kebijakan e-government terdapat pada aturan bahwa semua aplikasi pelayanan public yang ada pada perangkat daerah menjadi satu dalam aplikasi Depok Single Windows, dari factor penghambatnya masih belum adanya standar SOP serta kebijakan teknis yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut. Pemerintah Kota Depok dapat meningkatkan implementasi e-government dengan menyelenggarakan sosialisasi kepada masyarakat, rapat antar perangkat daerah untuk membahas aplikasi dan fitur public online dan evaluasi internal secara berkala yang dilakukan guna untuk meningkatkan kualitas penerapan e-government.

Hasil penelitian dari (Charani et al., n.d.) yang berjudul “Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) dalam Perspektif E-Government” yang bertujuan untuk menganalisis pelayanan paspor yang menggunakan Aplikasi Pendaftaran Online (APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan yang masih minim dan masih jauh dari harapan masyarakat. Pemerintah setempat wajib menyediakan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya aplikasi APOPO, proses pembuatan paspor saat ini menjadi mudah, cepat dan murah. Hal ini dikarenakan dalam proses kepengurusannya dapat dilakukan sendiri tanpa bantuan oknum-oknum yang mengambil keuntungan didalamnya. Hal ini merupakan bentuk nyata dari berkembangnya e-government khususnya dalam bidang pelayanan public yang secara langsung dapat dirasakan oleh warga negara khususnya di wilayah Kota Malang.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 E-Government

E-government merupakan sebuah inisiatif yang sangat kompleks dikarenakan melibatkan sejumlah sumberdaya yang sangat besar. E-government bukanlah jalan pintas dalam menuju pada perbaikan dan pertumbuhan ekonomi yang sangat signifikan secara cepat atau pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu yang singkat, ataupun pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan, melainkan e-government merupakan sarana atau alat untuk menuju kepada objek tersebut. E-government dibangun dan diterapkan dengan Menyusun peraturan dan kerja keras pemerintah yang diawali dengan perubahan paradigma yang bermuara pada perekayasa ulang yang terjadi di pemerintahan. Dalam prosesnya memerlukan perancangan ulang dalam sejumlah proses di dalam proses pemerintahan, terutama yang bersifat lintas sectoral atau departemen. Konsep e-government dalam memfokuskan kepada teknologi untuk terciptanya transformasi peranan pemerintah dari yang bersifat birokrasi, menjadi sebuah “Lembaga” yang berorientasi pada proses untuk melayani “pelanggannya” yang didalam

konteksnya adalah masyarakat, komunitas bisnis (industry), dan para *stakeholder* lainnya (Richardus & Indrajit, n.d.).

Pengertian menurut E-Government Falih Suaedi, Bintoro Wardianto(2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Tanpa mengesalkan arti dari beragam definisi yang telah disampaikan diatas setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi Electronic Government (E- Government),

2.2.2 Transformasi Digital

Transformasi digital dalam sector public merupakan proses adopsi dan praktik dalam membantu organisasi public untuk memberikan nilai social di era digital. Penggunaan teknologidigital merupakan kebutuhan setiap warga negara, masyarakat lainnya sipil, Lembaga pemerintah, bisnis dan pemangku kepentingan. Trasformasi digital Sebagian besar mengisyaratkan perubahan dalam ruang lingkup dan arah pemerintahan digital. Transformasi digital juga dipandang sebagai revolusi teknologi. Dalam sector public transformasi digital ini mengarah kepada upaya dalam pelayanan kepada masyarakat agar lebih efisien. Penggunaan alat digital memungkinkan adanya perubahan cara administrasi public dalam pekerjaan, berkomunikasi, dan memberi pelayanan, akan tetapi juga dapat memberi dampak yang lebih luas seperti mengubah struktur dan budaya organisasi atau melibatkan dan mengintegrasikan warga dan mitra lain ke dalam desain Bersama dan penyampaian Bersama layanan public (Afriyani, 2022).

2.2.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

System Pemerintahan Elektronik (SPBE) adalah sebuah konsep yang dilakukan oleh institusi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih efektif dan efisien. Dalam konsep dasar dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) dalam menyediakan informasi serta layanan bagi masyarakat, swasta, dan kepentingan yang berkaitan dengan pemerintah

baik administrasi maupun layanan public dengan harapan pemerintah dapat meningkatkan layanan, meningkatkan transparansi, mengurangi biaya administrasi, dan mendukung kebijakan public yang lebih demokratis dan lebih diterima oleh public. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berevolusi dari bentuk aslinya sebagai situs web online yang bertujuan sebagai media informasi yang berkaitan dengan institusi tertentu menjadi system layanan yang terintegrasi yang tidak hanya satu institusi akan tetapi institusi lain yang saling berhubungan (Journal, 2020).

2.2.4 Technology Organization Environment Theory

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *technology organization environment (TOE) theory* yang diperkenalkan oleh Tomatsky dan Fleichar (1990). Teori ini menyatakan bahwa inovasi e-government bergantung pada kondisi organisasi, lingkungan, dan perkembangan teknologi. Pada dasarnya model *technology organization environment (TOE)* ini gabungan skema dari karakteristik teknologi, faktor organisasi, dan unsur-unsur lingkungan. Dalam teori TOE ini mengidentifikasi tiga konteks yang mempengaruhi pengimplementasian inovasi e-government yaitu konteks teknologi yang menggambarkan bahwa adopsi tergantung pada teknologi baik dari luar maupun dari dalam. Dalam konteks organisasi menggambarkan ruang lingkup pemerintahan, dukungan dari beberapa stakeholder yang terlibat, budaya organisasi, struktur manajerial, kualitas sumberdaya manusia. Konteks lingkungan yang berhubungan dengan fasilitas dan faktor-faktor pendukung dalam berjalannya proses penerapan e-government (Ii, 2012).

2.2.4.1 Technology

Konteks teknologi yang mengacu pada teknologi internal dan eksternal yang mendukung berjalannya proses penerapan e-government termasuk teknologi yang berada di luar pemerintahan. Konteks teknologi juga dapat menunjukkan keterampilan yang relevan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi dalam proses penerapan e-government. Teknologi digambarkan sebagai pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menerapkan e-government. Konteks teknologi mewakili kumpulan

teknologi yang tersedia untuk suatu perusahaan untuk diadopsi. Ini dapat berupa teknologi yang tersedia di pasar dan peralatan perusahaan saat ini. Keputusan untuk mengadopsi teknologi tidak hanya bergantung pada apa yang tersedia di pasar, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut sesuai dengan teknologi yang sudah dimiliki oleh suatu instansi pemerintahan.

2.2.4.2 Organization

Faktor organisasi dalam inovasi termasuk struktur perusahaan, gaya pengambilan keputusan manajerial, dan keterampilan manajemen perubahan. Kerangka kerja Tornatzky dan Fleischer (1990), dan model Rogers (2003), mencakup aspek ukuran, tahap adopsi teknologi, dan sumber daya seperti keuangan dan keterampilan yang mempengaruhi adopsi. Konteks organisasi mencakup sumber daya perusahaan, menghubungkan struktur antara karyawan, proses komunikasi intra-instansi, ukuran instansi, dan amount of slack resources. Secara khusus, konteks organisasi menggambarkan ukuran dan ruang lingkup organisasi dan struktur manajemen. Konteks lingkungan menunjukkan aspek eksternal yang mempengaruhi keputusan perusahaan untuk mengadopsi teknologi baru, yang mencakup pesaing, pelanggan, dan keterlibatan pemerintah. Dengan demikian, model TOE menyediakan platform untuk menilai adopsi pemasaran media sosial; dalam hal itu menyoroti aspek internal (mis. pengetahuan teknis) dan eksternal (mis. tekanan dari pesaing) dari suatu organisasi yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi baru.

2.2.4.3 Environment

Faktor lingkungan yang termasuk dalam penelitian ini sebagian besar terkait dengan kesiapan dari peran pemerintah, infrastruktur nasional, dan kepercayaan sosial dan budaya. Lingkungan eksternal adalah arena di mana organisasi menjalankan penerapan e-government. Dua tekanan lingkungan utama dalam adopsi e-government adalah tekanan dari masyarakat yang kurang puas dalam pelayanannya. Faktor lain yang mempengaruhi adopsi inovasi teknologi adalah faktor nasional. Sebagai contoh, studi sebelumnya

menunjukkan bahwa inovasi menyebar secara berbeda tergantung pada lingkungan sosial-budaya negara tersebut. Faktor penting lainnya adalah tingkat infrastruktur nasional dan keterlibatan pemerintah dalam mendorong adopsi e-government.

