

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Nugroho (2020) penilaian *e-readiness* pemerintah dapat mengevaluasi tingkat kesiapan organisasi, penggunaan TIK pada penerapan *e-government*, *e-readiness* juga memberikan informasi tentang kesiapan individu atau organisasi dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) Riani et al., (2021). Amelia et al., (2024) *e-readiness* ialah sebuah kesiapan dalam memanfaatkan teknologi untuk layanan kepada masyarakat untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi. M Andri et al., (2022) *e-readiness* memberikan gambaran apakah pemerintah sudah siap dalam menerapkan *e-government* dari aspek anggaran, SDM, dan infrastruktur teknologi. Adanya evaluasi *e-readiness* dibuat sebagai alat untuk menilai indikator kinerja utama untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif pada *e-government* Nurmalasari et al., (2022).

Dwi Putri & Darmawan (2018) pengukuran kesiapan merupakan salah satu langkah penting untuk mengetahui keberhasilan *e-government* dan juga faktor-faktor penghambatnya serta sumber daya manusia dalam menggunakan sistem *e-government* berperan penting untuk kelancaran pelayanan kepada masyarakat Hesti & Adi (2019). Raihana et al., (2022) untuk mengetahui kesiapan pelaksanaan *e-government* yaitu menggunakan enam faktor: infrastruktur, penggunaan TI, internet, SDM, anggaran, dan perangkat hukum. Serta *e-government* agar berjalan secara optimal maka pemerintah harus mempersiapkan beberapa faktor seperti anggaran, SDM, strategi, organisasi, lingkungan, dan teknologi Nugroho & Purbokusumo (2020). Sudirman & Saidin (2022) *e-government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sektor pemerintahan untuk meningkatkan penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat.

Ferzha & Kiki (2023) infrastruktur teknologi adalah penunjang dari terlaksananya program *smart city*, menjadikan kota layak huni dan cerdas serta layanan publik menjadi efektif dan efisien Izzuddin (2022). Gella (2022) *Smart city* bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, yang meliputi pengembangan, pengelolaan layanan, ruang publik, serta infrastruktur. Serta organisasi dan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam pelaksanaan *smart city* Tamma (2021). Sari et al., (2023) dalam pembangunan program *smart city* pemanfaatan TIK dan infrastruktur menjadi faktor penting.

Nam et al., (2022) kesiapan jaringan teknologi informasi dan komunikasi dapat memperbaiki efisiensi dalam penyediaan layanan berkualitas. Serta tantangan dalam pelaksanaan *e-readiness e-government* yaitu infrastruktur, SDM, internet, kesadaran, budaya, kesenjangan digital dan kepercayaan Al-aghbari et al., (2015). Termidzi et al., (2021) *e-readiness e-government* yang memadai memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan indikator utama dari kesiapan elektronik adalah infrastruktur Mantikayan & Abdulgani (2017). Giri (2022) *e-readiness* sangat di perlukan bagi pemerintah sebagai alat kebijakan serta untuk meningkatnya kepercayaan warganya, dan membantu pemerintah dalam mengambil sebuah keputusan Durek & Redep (2016).

Bisogno et al., (2024) dalam inovasi *e-government* pemerintah harus mempunyai suatu program yang berkelanjutan agar dirasakan oleh masyarakat dalam jangka panjang, serta memberikan kemudahan masyarakat dalam pelayanan publik atau keperluan administrasi lainnya Mohammed & Ibrahim (2013). Mushi (2024) faktor penghambat dari pelaksanaan *e-government* adalah kurangnya pengetahuan tentang program *e-government*, infrastruktur TI, SDM, tidak adanya peraturan tentang penggunaan elektronik, dan perbedaan budaya.

Dogan (2023) kota pintar atau *smart city* berdampak positif dan signifikan pada pembangunan berkelanjutan, serta kota pintar merupakan pengembangan komponen seperti: Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), infrastruktur, dan layanan kota Brown et al., (2022). Escobar & Hall

(2024) adanya kota pintar dapat memberikan memanfaatkan beberapa bidang, salah satunya bidang pariwisata untuk meningkatkan daya tarik pariwisata kota. Trunova et al., (2022) tata kelola *smart city* dapat di lakukan dari pengaduan masyarakat, dan di bentuk dengan tujuan untuk memberikan layanan serta kepuasan masyarakat Oliveira & Patterson (2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program *e-government*, peran Sumber Daya Manusia (SDM) sangat krusial. Keberhasilan implementasi *e-government* sangat dipengaruhi oleh kemampuan SDM dalam memahami dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Riani et al., 2021; M. Andri et al., 2022; Nurmalasari et al., 2022; Hesti & Adi, 2019; Raihana et al., 2022; Nugroho & Purbokusumo, 2020; Nam et al., 2022; Mushi, 2024). Dengan demikian, agar program *e-government* dalam pemerintahan dapat berjalan efektif, sangat penting agar tujuan dan visi misi dapat tercapai.

Maka dari itu pegawai pemerintah harus dilatih dan mengembangkan keterampilan untuk memastikan kesiapan untuk mengelola sistem berbasis digital, mengoptimalkan layanan publik, dan memastikan efisiensi dan transparansi. Selain itu, SDM yang kompeten diperlukan untuk mengatasi masalah keamanan data dan menjaga kelangsungan operasional sistem *e-government*.

Berdasarkan hasil penelitian anggaran sangat penting untuk menerapkan *e-government* karena berbagai sektor membutuhkan investasi besar dalam sistem pemerintahan digital, anggaran ini mencakup biaya infrastruktur teknologi seperti jaringan, perangkat keras, dan perangkat lunak, serta biaya operasional dan pemeliharaan sistem, M Andri et al., (2022), Raihana (2022), Nugroho & Purbokusumo (2020). Dalam pelaksanaan program yang di lakukan oleh pemerintah, anggaran merupakan faktor penting dalam pelaksanaannya. Karena ketika suatu program sudah terencana dan tidak di dukung oleh anggaran, maka program tersebut tidak dapat terlaksana.

Berdasarkan hasil penelitian infrastruktur adalah sarana dan prasarana penting dalam pelaksanaan *e-government*, infrastruktur ini sangat penting untuk menjamin kelancaran, efisiensi, dan keamanan layanan *e-government* serta memfasilitasi akses yang mudah bagi warga untuk mendapatkan pelayanan dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, M Andri et al., (2022), Raihana et al., (2022), Ferzha & Kiki (2023), Gella (2022), Sari et al., (2023), Al-aghbari et al., (2015), Mantikayan & Abdulgani (2017), Brown et al., (2022). Ketika dalam perkembangan infrastruktur teknologi belum dilakukan, maka akan berdampak pada kualitas layanan masyarakat. Saat ini, kecepatan dan ketepatan sangat penting untuk mencapai hasil yang memuaskan terutama dalam hal pelayanan bagi masyarakat.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 E-Readiness

Etim & Daramola (2023) e-readiness menentukan bagaimana masyarakat atau individu di posisikan secara strategis untuk memanfaatkan peluang yang tersedia ketika teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di manfaatkan. *E-readiness* merujuk pada sejauh mana masyarakat siap untuk terlibat dalam teknologi yang dapat mendukung pembangunan masyarakat yang lebih baik Lumintang et al., (2021). *E-readiness* adalah kesiapan suatu wilayah untuk memanfaatkan dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintah yang berkaitan dengan inovasi teknologi informasi Herlambang et al., (2018). Epa et al., (2019) *e-readiness* adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk menilai sejauh mana pemerintah daerah siap dalam mengimplementasikan *e-government*, dengan internet sebagai faktor utama yang mendukung keberhasilan kebijakan tersebut. Konsep *e-readiness* digunakan sebagai alat bantu untuk menilai implementasi *e-government* dan sebagai bukti dalam pembuatan kebijakan yang sesuai dengan kemampuan organisasi dan kebutuhan masyarakat.

2.2.2 E-Government

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya internet, oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, serta transparansi dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat dan instansi pemerintah lainnya. *E-government* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dirancang oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta menyediakan informasi kepada masyarakat dengan cara yang lebih mudah diakses Wirawan (2020). Gupta et al., (2015) *e-government* memiliki potensi dan peluang besar bagi negara-negara berkembang untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dan kepuasan pelayanan warganya. Waworundeng (2021) *e-government* merupakan langkah untuk membangun sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan mengimplementasikan manajemen sistem dalam lingkungan pemerintahan, serta memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Shafira & Kurniasiwi (2021) *e-government* suatu mekanisme baru untuk berinteraksi antara pemerintah dan masyarakat dapat meningkatkan layanan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Arifah (2020) *e-government* adalah langkah yang diambil oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *E-government* juga merupakan paradigma baru atau reformasi pelaksanaan pemerintahan yang mengacu pada keterbukaan informasi publik, hal ini mewajibkan pemerintah untuk memberikan informasi tentang apa yang sedang mereka lakukan mengenai pelaksanaan pemerintahan. *E-readiness* dalam *e-government* merujuk pada tingkat kesiapan untuk memanfaatkan teknologi informasi guna memperbaiki kinerja pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.3 *Smart city*

Sebuah kota pintar atau *smart city* pertama kali muncul sebagai sebuah kota digital di Amsterdam, Belanda, pada tahun 1994, dan telah memiliki dampak besar pada perkembangan kota-kota lain di seluruh dunia. Perencana kota di seluruh dunia secara bertahap memasukkan teknologi ke dalam tata kelola kota untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyediakan layanan pemerintahan yang efektif. Hernan et al., (2019) *smart city* adalah pengintegrasian antara teknologi, sistem, dan layanan masyarakat. Pada program *smart city* inovasi-inovasi aplikasi dan platform digital mulai dibuat untuk memudahkan berkomunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat dalam sebuah layanan. Platform digital memungkinkan komunikasi dua arah yang efektif antara lembaga pemerintah dan masyarakat umum, seperti kemudahan untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan. Selain itu, platform digital yang dimiliki pemerintah juga dapat menyediakan informasi terkini tentang topik seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan informasi lainnya. Keterbukaan informasi ini membuat orang lebih melek teknologi dan meningkatkan kepercayaan mereka pada pemerintah.

Di Indonesia perkembangan *smart city* dimulai pada tahun 2010, ketika pemerintah dan beberapa kota mulai menyadari betapa pentingnya teknologi untuk mengatasi masalah perkotaan yang semakin kompleks. Efektivitas manajemen perkotaan menjadi semakin penting seiring dengan pesatnya urbanisasi dan populasi di kota-kota besar. Untuk meningkatkan layanan publik, seperti sistem pengelolaan lalu lintas dan layanan kesehatan berbasis digital, inisiatif pertama yang menonjol adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika, memperkuat komitmen ini dengan meluncurkan program nasional "Gerakan 100 *Smart city*" pada tahun 2017.

Marchesani & Masciarelli (2024) kota pintar memberikan dampak positif untuk masyarakat, salah satunya memberikan kesempatan bagi masyarakatnya berwirausaha dan memperbaiki perekonomiannya. Program ini bertujuan untuk mendorong 100 kota di Indonesia untuk mengembangkan rencana induk *smart city* yang terintegrasi dan berkelanjutan. Program tersebut menjadi salah satu program penting dalam perjalanan Indonesia menuju transformasi digital perkotaan, dengan fokus pada penggunaan teknologi yang cerdas dan efisien untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Meluasnya teknologi Internet mendorong penerapan pendekatan *smart city* yang terintegrasi di berbagai belahan dunia, termasuk di negara-negara yang sedang berkembang, dimana kelestarian lingkungan dan peningkatan kesejahteraan warga negara telah menjadi tujuan utama. Namun penerapan kota pintar mempunyai tantangan tersendiri, seperti kesenjangan digital dan pelanggaran privasi data. Masa depan kota pintar diharapkan semakin canggih dan responsif terhadap tuntutan warga akibat perkembangan teknologi.

Smart city yaitu sebuah pembaharuan pada sistem pemerintahan dengan mendigitalisasi seluruh sarana yang berada pada pemerintahan, termasuk barang dan layanan, serta memperbarui mekanisme pengoperasian, pembaruan dilakukan secara bertahap, bukan sekaligus dalam jangka waktu yang lama, *smart city* juga disebut sebagai kota pintar adalah sebuah konsep yang menggunakan teknologi digital untuk membuat lingkungan perkotaan yang nyaman dan menarik.

Kota Malang menjadi kota pintar dengan berbagai inisiatif teknologi yang meningkatkan kualitas hidup penduduknya. Infrastruktur digital yang telah dibangun oleh pemerintah Kota Malang termasuk jaringan internet gratis di ruang publik, aplikasi layanan publik yang membuat semua orang dapat mengaksesnya, dan sistem transportasi cerdas yang membantu orang lebih mudah bergerak. Malang juga berkonsentrasi pada pengelolaan lingkungan dan kesehatan berbasis teknologi, seperti

manajemen sampah digital dan pemantauan kualitas udara. Selain itu, platform interaktif dirancang untuk mendorong partisipasi warga dalam program *smart city*, yang menciptakan kolaborasi yang erat antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya mengubah malang menjadi kota yang lebih modern dan berkelanjutan.

