

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis mengacu pada penelitian sebelumnya sebagai panduan saat melakukan penelitian. Kegunaan dari penelitian sebelumnya adalah untuk mendapatkan informasi dan temuan baru untuk memperkaya peneletian dan membantu peneliti memperkuat teori yang digunakan dalam penelitian

Erlina Silambi (2020) dalam penelitiannya, penulis menyoroti bahwa hingga saat ini, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Toraja Utara belum beroperasi dengan efektif. Penelitian ini merujuk pada Perpres No. 95 / 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pasal 2, Ayat 1 menggarisbawahi bahwa SPBE harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip integrasi, efektivitas, keberlanjutan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan, yang merupakan aspek kunci dari kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SPBE di Kabupaten Toraja Utara belum efektif, baik dari segi efektivitas maupun integrasi.

Muh Fajar Mahendra (2020) dalam penelitian ini, penulis menjelaskan bahwa studi ini dimulai karena rendahnya indeks SPBE di Kabupaten Kebumen, terutama jika dibandingkan dengan kabupaten-kabupaten lain di wilayah Kedu, Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Diskominfo Kabupaten Kebumen, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kabupaten Kebumen kesulitan dalam mengimplementasikan SPBE secara efektif. Faktor-faktor yang berkontribusi termasuk kurangnya upaya sosialisasi dan kurangnya insentif atau penghargaan bagi pegawai yang aktif mendukung sistem ini. Salah satu tantangan utama bagi efektivitas SPBE adalah tingkat buta teknologi yang masih tinggi di

masyarakat, serta budaya masyarakat yang mengharapkan layanan diberikan secara langsung. Keberhasilan SPBE sangat bergantung pada dukungan masyarakat dan pengguna, serta motivasi dan dedikasi pegawai. Semua elemen ini memainkan peran penting dalam keberhasilan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan peningkatan upaya sosialisasi yang kreatif dan inovatif sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

Agung Maulana (2021) dalam penelitiannya, penulis menyoroti bahwa hingga saat ini, interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan tetap menjadi metode utama bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, karena kesalahan manusia dari kedua pihak, pelaksanaan layanan langsung sering kali menyebabkan malaadministrasi. Peralihan dari sistem birokrasi ke model pemerintahan elektronik, paradigma pelayanan publik mencerminkan tata kelola yang baik, dengan prinsip-prinsipnya tercermin dalam praktik pemerintahan elektronik. Pendekatan ini mirip dengan apa yang telah diterapkan oleh Kantor ATR/BPN Kabupaten Sukabumi, yang memberikan layanan kepada masyarakat secara daring untuk memastikan kepuasan dan mencegah malaadministrasi. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan analisis Stifung, yang memfokuskan pada Kantor ATR/BPN Kabupaten Sukabumi sebagai lokasi penelitian. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa sistem pemerintahan elektronik, khususnya program Layanan Mandiri, telah menghasilkan efisiensi dan efektivitas yang lebih baik. Masalah-masalah malaadministrasi, seperti pungutan ilegal, keterlambatan pelayanan, dan kelalaian administrasi, berhasil dihindari.

Widya & Nuzlan (2020) Dalam penelitian mereka, penulis membahas pendekatan yang diambil oleh pemda, terutama kelurahan di Kabupaten Gorontalo, untuk memberikan layanan optimal kepada masyarakat. Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki secara menyeluruh berbagai aspek pelaksanaan E-Gov dan fenomena yang diamati selama pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Gorontalo perlu mengevaluasi dan meningkatkan kemampuannya dalam menerapkan konsep E-Gov, terutama terkait dengan alokasi anggaran. Hal ini disebabkan oleh kurangnya dana yang dialokasikan khusus untuk inisiatif E-Government. Anggaran terbatas pemerintah Kabupaten Gorontalo masih belum mencukupi untuk pengembangan E-Government, yang menyebabkan kegiatan yang dilakukan tidak

sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, anggaran dapat memengaruhi efektivitas kegiatan yang dilaksanakan dalam implementasi E-Government. Oleh karena itu, penggunaan anggaran yang tepat dan efisien sangat penting. Meskipun implementasi E-Gov di Kabupaten Gorontalo telah berhasil, masih ada tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya kompetensi dan keahlian yang diperlukan di antara sumber daya manusia yang mengelola pemerintahan elektronik, bahkan beberapa di antaranya tidak memiliki keterampilan teknologi dasar.

Ludi Awaludin (2019) dalam penelitiannya, penulis menyoroti bahwa strategi untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Banten menunjukkan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Pendekatan ini sangat penting untuk memberikan layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan sangat vital untuk pemerintahan yang bergantung pada perkembangan teknologi informasi dan inovasi.

Muhammad Jabarnur Aldiansa (2020) dalam penelitian ini, penulis membahas bagaimana digitalisasi pemerintahan sangat mendukung proses pelayanan publik. Implementasi sistem pemerintahan elektronik dipengaruhi oleh berbagai faktor. Peneliti memilih metode studi kasus kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik dan memberikan gambaran yang komprehensif dan mendetail tentangnya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik mempermudah proses bagi masyarakat, memungkinkan mereka untuk dengan mudah mengelola tugas-tugas terkait layanan pemerintah melalui akses online.

Thesalonika, Johannis, Fanley (2022) dalam penelitian ini, penulis membahas tujuan untuk mengevaluasi apakah penggunaan SAPK (Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara) di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepegawaian (BKPSDM) Kabupaten Minahasa sesuai dengan tujuan dan prosedur yang ditetapkan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Untuk meningkatkan integrasi dan efisiensi SPBE, pemerintah pusat mengeluarkan peraturan pada tahun 2018 untuk mengatur pengelolaan SAPK, termasuk Perpres No. 95 / 2018 tentang pelaksanaan SPBE dan Permenpan RB No. 5 / 2018 tentang

Pedoman Evaluasi SPBE. Penelitian ini menggunakan teori-teori George Edward III tentang komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi serta pendekatan penelitian kualitatif (Widodo, 2011: 96-110). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan SAPK memiliki keterampilan yang memadai dan dapat diberdayakan, meskipun ada tantangan terkait keterampilan dan infrastruktur mereka. Selain itu, masalah konektivitas sering terjadi, dan komputer tambahan diperlukan untuk mengakses data SAPK.

Muh. Fachrul, Agus, Fetri (2020) dalam penelitian mereka, penulis menyoroti bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah merevolusi interaksi manusia. Kemunculan internet pada tahun 1990-an telah mengubah dunia secara dramatis, perubahan yang terus berlangsung hingga kini. Negara-negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia, mulai memanfaatkan TIK dan internet untuk meningkatkan pelayanan publik. Pada tahun 2003, Indonesia memulai pengembangan e-government melalui Inpres No. 3 / 2003, yang mengatur Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government Nasional. Seiring berkembangnya e-government, tantangan-tantangan muncul, dan kebutuhan untuk mengamankan sistem ini menjadi semakin jelas. Pada akhir tahun 2018, pemerintah mengeluarkan Perpres No. 95 / 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan fenomenologi sebagai metodologi. Data dikumpulkan dari informan melalui wawancara dan penelitian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi keamanan untuk SPBE, yang diterapkan oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), menghadapi beberapa tantangan, termasuk ketidakhadiran peraturan dan kebijakan yang diperlukan, yang menghambat pelaksanaannya secara efektif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun SPBE telah diluncurkan di Indonesia, keamanannya masih belum sepenuhnya terwujud karena kurangnya peraturan yang memadai dan perencanaan strategis.

Alifiani, Lukito, Muhammad Nur (2021) dalam penelitian mereka, penulis menyoroti bahwa pada tahun 2020, KemenPAN-RB melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), mengingat peran penting teknologi informasi (TI) dalam SPBE. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kematangan pelaksanaan SPBE di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah secara nasional adalah 2,26 dari skala 5, dengan peringkat "cukup". Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam

pelaksanaan SPBE, termasuk kurangnya tata kelola yang terintegrasi, pelayanan publik yang belum optimal, dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) TI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dampak manajemen ritel terhadap pelaksanaan SPBE. Temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko dari infrastruktur lingkungan pengendalian, yang dikelola oleh Bidang Tata Kelola TI dan Pengembangan Sistem Informasi, tidak efektif. Selain itu, komunikasi dengan staf infrastruktur juga kurang memadai, yang menghambat proses mitigasi risiko untuk infrastruktur TI.

Penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan mengungkapkan adanya kesamaan dan perbedaan antara studi-studi tersebut, yang memungkinkan peneliti untuk merangkum temuan utama dari penelitian-penelitian tersebut. Faktor yang sama di antara studi-studi tersebut adalah fokus pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Fitur lain yang sama adalah penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif pada kelima studi tersebut.

## 2.2 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

### 2.2.1 Pengertian Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Berdasarkan Pasal 1 angka 4 UU RI No. 9 / 2015, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berperan sebagai badan perwakilan daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. DPRD terbagi menjadi dua tingkatan, yaitu DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota. Selain itu, berdasarkan Pasal 95 dan 96 dalam undang-undang yang sama, DPRD Provinsi diartikan sebagai badan perwakilan tingkat provinsi yang berfungsi sebagai komponen utama dalam pengelolaan pemerintahan provinsi.

DPRD Kabupaten/Kota berfungsi sebagai lembaga yang secara hukum diberi mandat untuk mengawasi kinerja pemerintah Kabupaten/Kota. Namun, peran pengawasan ini terkadang tidak dilaksanakan secara efektif. Salah satu penyebab utamanya adalah kurangnya pemahaman para legislator terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam beberapa kasus, fungsi pengawasan justru disalahgunakan, lebih difokuskan untuk mengungkap kelemahan eksekutif daripada mendukung mereka dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

### 2.2.2 Fungsi DPRD

Merujuk pada Pasal 96 UU No. 23 / 2014, DPRD berperan sebagai komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan memegang peranan yang signifikan. Seperti yang dikemukakan oleh Budiarjo dan Ambong, peran utama DPR atau DPRD adalah:

- a. Dalam merumuskan kebijakan dan mengesahkan undang-undang, DPR maupun DPRD memiliki hak inisiatif, yaitu kewenangan untuk mengajukan usulan perubahan terhadap rancangan undang-undang atau peraturan daerah yang disampaikan oleh pemerintah, serta memiliki otoritas dalam bidang pengelolaan anggaran;
- b. Pengawasan terhadap badan eksekutif bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh eksekutif sejalan dengan kebijakan yang telah ditentukan. Untuk melaksanakan tanggung jawab ini, badan legislatif diberikan hak-hak khusus guna melakukan pengawasan.

Selain itu, terkait dengan fungsi-fungsi DPRD, Sanit menjelaskan bahwa aktivitas DPRD bertujuan untuk memenuhi fungsinya:

1. Peran sebagai Perwakilan: Dalam peran ini, badan legislatif merumuskan kebijakan yang mewakili kepentingan seluruh anggota masyarakat yang diwakili dalam lembaga tersebut. Dalam hal ini, DPRD berfungsi sebagai penjaga kepentingan dan saluran bagi masyarakat yang diwakilinya;
2. Fungsi Legislasi memberi wewenang kepada badan legislatif, sebagai wakil rakyat, untuk mengubah kepentingan dan aspirasi masyarakat menjadi kebijakan resmi dalam bentuk undang-undang;
3. Fungsi Pengawasan mengharuskan badan legislatif untuk melindungi kepentingan rakyat, karena wewenang yang diberikan kepada DPRD memungkinkan mereka untuk mengoreksi tindakan lembaga negara lain dengan memanfaatkan berbagai hak yang dimiliki.

Max Boboy menegaskan bahwa lembaga perwakilan atau parlemen memiliki suatu fungsi yaitu:

- a. Fungsi Perundang-Undangan merujuk pada proses pembuatan undang-undang;
- b. Fungsi Pengawasan mencakup pemantauan terhadap eksekutif. Untuk menjalankan fungsi ini, badan legislatif diberi sejumlah hak, seperti hak untuk meminta keterangan (interpelasi), hak untuk melakukan investigasi (angket), hak untuk mengajukan pertanyaan, hak untuk mengusulkan perubahan (amandemen), hak untuk mengajukan rancangan undang-undang (inisiatif), dan hak-hak lainnya;
- c. Pendidikan politik melibatkan pemberian informasi kepada publik melalui perdebatan di lembaga perwakilan, membantu mereka memahami berbagai hal yang memengaruhi kepentingan bersama dan meningkatkan kesadaran mereka akan tugas mereka sebagai warga negara.

Sebaliknya, Marbun mengategorikan fungsi-fungsi DPRD ke dalam lima fungsi yang berbeda, yaitu:

1. Fungsi seleksi dan evaluasi memiliki peran krusial dalam menentukan arah perkembangan suatu daerah. Pelaksanaan fungsi ini yang tidak tepat dapat menimbulkan dampak negatif bagi daerah tersebut;
2. Fungsi pengendalian dan pengawasan menekankan tanggung jawab DPRD untuk melaksanakan salah satu peran manajerial utama dalam pemerintahan daerah, yaitu dalam aspek pengendalian dan pengawasan.
3. Tanggung jawab dalam merancang undang-undang dan peraturan daerah adalah peran utama DPRD sebagai lembaga legislatif. Melalui pelaksanaan fungsi legislasi ini, DPRD dapat mencerminkan karakter, identitas, dan kualitas kinerjanya, baik dari segi materiil maupun fungsional.
4. Fungsi debat menekankan bagaimana diskusi dan perdebatan yang konstruktif, baik antara anggota DPRD maupun antara DPRD dengan pihak eksekutif, mencerminkan kompetensi, integritas, rasa tanggung jawab, dan semangat nasionalisme setiap anggota. Selain itu, ini juga menggambarkan vitalitas dan dinamika DPRD sebagai sebuah lembaga;

5. Fungsi representasi mengandung arti bahwa anggota DPRD diharapkan untuk mewakili rakyat dalam setiap tindakan dan kegiatan mereka sambil menjalankan tanggung jawab mereka sebagai anggota DPRD.

Di sisi lain, Kaho menyatakan bahwa DPRD memiliki dua fungsi, yaitu:

- a. Sebagai mitra Kepala Daerah dalam merumuskan dan mengembangkan kebijakan;
- b. Sebagai pengawas atau pelaksana kebijakan daerah yang dijalankan oleh Kepala Daerah.

Seiring waktu, fungsi-fungsi DPRD telah disesuaikan dengan kondisi dan peraturan yang berlaku. Pasal 149 UU No. 23 / 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa DPRD memiliki fungsi-fungsi berikut:

- a. Fungsi legislasi melibatkan kolaborasi antara DPRD dan pemerintah daerah dalam penyusunan Perda. Menurut Pasal 151 UU No. 23 / 2014, DPRD berkoordinasi dengan kepala daerah dalam menentukan program pembentukan peraturan daerah kabupaten/kota.
- b. Fungsi anggaran melibatkan partisipasi bersama antara pemerintah daerah dan DPRD dalam penyusunan anggaran/APBD. Seperti yang tercantum dalam Pasal 152 UU No. 23 / 2014, DPRD memiliki tanggung jawab untuk membahas Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS) yang disusun oleh bupati/wali kota berdasarkan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Selain itu, DPRD juga membahas rancangan Peraturan Daerah (Perda) terkait anggaran daerah (APBD), rancangan Perda perubahan APBD, serta rancangan Perda yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD. Pasal 154 memberikan tugas dan wewenang kepada DPRD untuk membahas dan menyetujui rancangan Perda mengenai APBD yang diajukan oleh Kepala Daerah.
- c. Fungsi pengawasan melibatkan tanggung jawab DPRD untuk memantau operasional pemerintah daerah, terutama terkait dengan pelaksanaan produk hukum daerah. Seperti yang diuraikan dalam Pasal 153 UU No. 23 / 2014, fungsi ini dijalankan dengan mengawasi penerapan peraturan daerah di tingkat

kabupaten/kota serta peraturan yang dikeluarkan oleh bupati/wali kota, termasuk penerapan ketentuan hukum lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Selain itu, DPRD juga memantau tindak lanjut dari laporan audit keuangan yang diberikan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Dalam hal ini, DPRD kabupaten/kota berhak menerima hasil audit dari BPK. Dari tiga fungsi DPRD—fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan—fungsi legislasi yang fokus pada pembuatan peraturan daerah dianggap sebagai fungsi utama, karena dua fungsi lainnya secara langsung terkait dengan fungsi ini. Sebagai contoh, fungsi anggaran pada dasarnya merupakan lanjutan dari fungsi legislasi, karena APBD disusun dan diformat sebagai peraturan daerah yang diawali dengan pengajuan RUU tentang APBD.

Dalam konteks yang serupa, fungsi pengawasan pada dasarnya melibatkan pengawasan politis yang berkaitan dengan peraturan daerah. Pengawasan ini berfokus pada pelaksanaan peraturan daerah (Perda) dan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Oleh karena itu, penelitian ini akan lebih memusatkan perhatian pada fungsi legislasi.

Fungsi legislasi merupakan salah satu tugas penting DPRD dalam merancang dan menyusun kebijakan publik yang mengarahkan dan melindungi pelaksanaan pemerintahan serta pembangunan daerah. Selain itu, dalam menjalankan fungsi legislasi ini, DPRD juga berperan dalam mengawasi kegiatan pemerintahan daerah.

Fungsi legislasi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) memiliki posisi yang sangat penting dan terhormat, karena bertanggung jawab dalam menentukan arah serta menetapkan kebijakan untuk seluruh bidang pembangunan daerah. Sebagai perwakilan dari amanah rakyat, DPRD memiliki wewenang untuk memperjuangkan aspirasi dan harapan masyarakat demi kemajuan. Selain itu, dalam perannya sebagai pembuat kebijakan publik dan penuntun penyelenggaraan pemerintahan daerah, legislasi daerah berfungsi sebagai instrumen dasar untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

### 2.2.3 Implementasi

Implementasi adalah istilah yang diadopsi dari bahasa asing dan memiliki berbagai makna. Meskipun tampak sebagai kata yang sederhana, istilah ini dapat diinterpretasikan dengan berbagai cara. Berasal dari kata "implement," yang berarti "alat," implementasi menggambarkan upaya administratif untuk memastikan keselarasan antara kegiatan yang direncanakan dengan tujuan pembuat kebijakan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima manfaat dari kebijakan tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi didefinisikan sebagai tindakan melaksanakan atau menerapkan sesuatu. Oleh karena itu, salah satu peran utama DPRD adalah mengawasi dan memastikan bahwa keputusan-keputusan dilaksanakan dan diterapkan dengan tepat. Pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kebijakan atau program diterapkan dalam praktik diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas proses implementasi.

Secara antologis subjectmatter studi tentang implementasi kebijakan publik melibatkan dua pendekatan utama untuk pemahaman yang lebih baik. Pendekatan pertama adalah melihat implementasi sebagai bagian integral dari keseluruhan proses atau siklus kebijakan (part of stage of the policy process) implementasi merupakan salah satu tahap dari serangkaian proses atau siklus suatu kebijakan. Dalam hal ini implementasi dilihat sebagai administration of the law in which various actors, organizations, procedures, and techniques work together to put adopted policies into effect in an effort to attain policy or program goals (Anderson 1990) dalam Purwanto, Erwan Agus 2005:16 dalam konteks ini, implementasi kebijakan publik dipandang sebagai pengelolaan hukum, karena kebijakan tersebut diwajibkan oleh hukum dan memerlukan alokasi semua sumber daya yang tersedia untuk memastikan pencapaian tujuan-tujuannya secara sukses.

### 2.2.4 DPRD Kota Malang

Pasal 344 UU No. 27 / 2009, alinea 1, mengatur bahwa DPRD Provinsi/Kota memiliki DPRD memiliki tugas dan wewenang untuk merumuskan peraturan daerah bersama dengan bupati/walikota, membahas dan menyetujui rancangan peraturan daerah. Selain itu, DPRD juga bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan peraturan daerah dan anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/provinsi, serta

mengusulkan pengangkatan atau pemberhentian bupati/walikota. Selain itu, Pasal 349 UU No. 27 / 2009 mengatur hak-hak DPRD, termasuk hak untuk melakukan Interpelasi, Angket, dan menyatakan pendapat. Sebagai wakil rakyat, DPRD berperan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam merumuskan perencanaan dan strategi yang selaras dengan kebutuhan pembangunan berkelanjutan. (Anam and Anwar 2020)

### 2.2.5 Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2014: 5) pelayanan publik mengacu pada aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk individu-individu dalam suatu komunitas atau kelompok, yang bertujuan untuk memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk fisik. Dalam penelitian ini, peran DPRD dalam memberikan pelayanan publik dipandang sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan warga Kota Malang.

### 2.2.6 Cara Pengawasan

Agar pengawasan yang dilakukan oleh atasan berjalan dengan efektif, sangat penting bagi pemimpin yang bersangkutan untuk mengumpulkan fakta-fakta yang relevan. Untuk mencapai hal ini, berbagai metode dapat digunakan untuk mengumpulkan fakta-fakta tersebut, yaitu:

#### a. Pengawasan melalui peninjauan pribadi

Peninjauan pribadi (pengamatan pribadi) melibatkan atasan yang secara langsung menilai pekerjaan yang sedang dilaksanakan. Hal ini memungkinkan atasan untuk mengamati bagaimana tugas dilaksanakan. Namun, metode ini dapat memiliki beberapa kekurangan, terutama jika menyebabkan ketidakpercayaan di antara bawahan. Metode ini dapat menciptakan persepsi bahwa mereka diawasi dengan ketat dan terus-menerus. Di sisi positif, pendekatan ini mempererat interaksi langsung antara atasan dan bawahan mereka.

#### b. Pengawasan melalui laporan lisan

Dalam pendekatan ini, pengawasan dilakukan dengan mengumpulkan informasi melalui laporan lisan dari bawahan. Wawancara dilakukan dengan individu

atau kelompok yang dapat memberikan pemahaman mengenai aspek yang perlu diketahui, terutama terkait dengan hasil yang dicapai oleh bawahan. Kedua pihak secara aktif menyampaikan laporan lisan tentang pekerjaan mereka, yang memungkinkan atasan untuk mengajukan pertanyaan tambahan guna memperoleh informasi yang diperlukan.

c. Pengawasan Melalui laporan tertulis

Laporan tertulis berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada atasan atas tugas-tugas yang telah diselesaikan sesuai dengan instruksi dan tanggung jawab yang diberikan. Dengan memeriksa laporan tertulis dari bawahan, atasan dapat mengevaluasi apakah bawahan telah menjalankan tugas yang diberikan secara efektif dan menggunakan hak serta wewenang yang telah diberikan kepada mereka.

d. Pengawasan melalui laporan kepada hal-hal yang bersifat khusus

Pengawasan berbasis pengecualian, atau kontrol berdasarkan pengecualian, adalah sistem pengawasan yang fokus pada masalah-masalah yang tidak biasa. Pengawasan dilakukan hanya ketika laporan diterima yang menunjukkan kejadian-kejadian yang luar biasa.

### 2.3 E-Government

E-government dapat dijelaskan secara luas sebagai integrasi teknologi digital untuk mentransformasi operasi pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik, e-government melibatkan penggunaan teknologi informasi oleh entitas pemerintah untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi operasional. Tujuan dari e-government adalah untuk meningkatkan penyediaan layanan publik, menyederhanakan fungsi internal lembaga pemerintah, dan mempermudah akses publik terhadap informasi pemerintah (Kase, 2010). Hartono (2010) memberikan perspektif lain, mendefinisikan e-government sebagai suatu proses di mana ICT (Informasi, Komunikasi, dan Teknologi) digunakan oleh sistem pemerintahan untuk menyederhanakan komunikasi dan transaksi bagi warga negara, bisnis, badan pemerintah, dan staf mereka. Pendekatan ini mendorong pencapaian efisiensi, transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas yang lebih besar dalam pemerintahan. Pengembangan e-government dirancang dalam konteks hubungan Government to

Government (G2G), Government to Business (G2B), dan Government to Citizens (G2C).

Setelah dikeluarkannya Inpres No. 3 / 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, lembaga-lembaga pemerintah di Indonesia telah berusaha untuk memimpin dalam implementasi e-government. Instruksi ini menekankan perlunya pemerintah untuk segera mengadopsi e-government guna memanfaatkan teknologi dalam mengurangi birokrasi, mempromosikan transparansi, dan meningkatkan akses informasi bagi lembaga-lembaga pemerintah melalui sistem yang terintegrasi. Tujuannya adalah agar di masa depan, semua sektor pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dapat mengakses informasi dan layanan pemerintah kapan saja dan di mana saja. Untuk memastikan keberhasilan pengembangan e-government, strategi-strategi perlu diterapkan untuk mencapai tujuan utama: sistem e-government yang sepenuhnya terintegrasi. Pemerintah telah mengusulkan beberapa inisiatif untuk mendukung pengembangan e-government, seperti membangun sistem layanan yang dapat diandalkan dan dapat diakses oleh semua pihak, menciptakan sistem manajemen dan operasional otonom untuk pemerintah pusat dan daerah, memaksimalkan penggunaan teknologi informasi, memperkuat keterlibatan sektor swasta, dan mengembangkan sektor telekomunikasi serta sektor teknologi lainnya.

Menurut UU No. 14 / 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, lembaga-lembaga diwajibkan untuk menyediakan dan mengungkapkan jenis informasi tertentu, baik dalam format baik dalam bentuk elektronik maupun non-elektronik, seperti profil, aktivitas, peraturan, kebijakan, dan laporan keuangan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, semuanya menjadi bagian dari layanan informasi. Dalam penerapan e-government, terdapat tiga komponen utama yang perlu diperhatikan, yaitu kebijakan, aplikasi, dan infrastruktur. E-government mencakup pemanfaatan teknologi informasi, termasuk internet dan berbagai perangkat digital, yang dikelola oleh pemerintah untuk memperlancar penyampaian informasi kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, serta organisasi lain secara daring.

Government to Government (G2G) meliputi seluruh bentuk interaksi antara organisasi pemerintah, baik di dalam satu lembaga yang sama maupun antar lembaga yang berbeda. Salah satu contoh terkenal dari penerapan G2G adalah Intelink, yaitu

jaringan intranet yang dibuat khusus untuk menyimpan informasi sensitif yang digunakan oleh berbagai badan intelijen di Amerika Serikat.

Government to Business (G2B) berhubungan dengan e-commerce yang melibatkan hubungan antara pemerintah dan sektor bisnis, di mana pemerintah menjalankan aktivitas bisnis dan menyediakan layanan untuk pihak eksternal, sementara perusahaan bertugas memasok barang dan jasa kepada pemerintah. Contoh penerapan G2B antara lain sistem e-procurement dan e-auction.

Government-to-Citizen (G2C) adalah jenis e-government ini mencakup interaksi elektronik antara pemerintah dan warga negara, meliputi layanan seperti pembayaran pajak dan berbagai layanan publik lainnya.

*E-government* adalah adopsi teknologi pemerintahan bertujuan untuk menyederhanakan proses komunikasi dan berbagi informasi, sekaligus menyediakan layanan digital dan online kepada masyarakat. Keberhasilan implementasi e-government sering kali dipandang sebagai indikator efektivitas upaya pembangunan daerah oleh pemerintah. Saat ini, kota-kota besar terus menghadapi tantangan dalam hal perencanaan tata ruang dan tata kelola pemerintahan, yang sebagian besar disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan ekonomi di kawasan perkotaan, sehingga menimbulkan tantangan besar bagi administrasi kota. Tata kelola pemerintahan kota pun diharapkan mampu menangani berbagai permasalahan khas yang muncul di wilayah padat penduduk.

Agar dapat beroperasi secara efektif, pemerintahan kota harus berlandaskan hukum dan kebijakan yang telah ditetapkan, karena ini merupakan fondasi utama dari cara kerja struktur pemerintahan. Regulasi tersebut sangat penting untuk melegitimasi berbagai inisiatif pemerintahan kota, terutama mengingat pembangunan perkotaan melibatkan kepentingan nasional dan daerah, sehingga diperlukan landasan hukum yang kuat untuk menghindari konflik dengan pihak-pihak lain seperti masyarakat perkotaan.

Dalam membangun kolaborasi antara pemerintahan kota dan pihak pemangku kepentingan eksternal, sering kali muncul kebutuhan akan keahlian khusus yang berada di luar kapasitas internal pemerintahan. Pembangunan berkelanjutan tidak dapat dicapai hanya melalui upaya pemerintah semata; oleh karena itu, pemerintah kota perlu memanfaatkan sumber daya tambahan serta keahlian dari berbagai sektor.

Dengan demikian, peran pihak eksternal menjadi sangat penting dan tak tergantikan dalam mendukung pemerintah kota untuk mencapai tujuan pembangunan mereka.

Konsep E-government yang dirancang oleh pemerintah bertujuan untuk mengutamakan pelayanan di seluruh sektor publik dan diharapkan dapat diterapkan secara optimal melalui jaringan berbasis internet. Dengan memanfaatkan jaringan digital ini, layanan publik akan semakin diperkuat dan didukung, sehingga pengelolaannya menjadi lebih efisien dalam konteks e-government. Apabila konsep ini dapat diterapkan secara menyeluruh, pendekatan ini berpotensi besar mengatasi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses jarak jauh dan kerumitan dalam proses administrasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang mendalam terhadap setiap aspek kehidupan kita, memengaruhi baik proses maupun hasil. Alvin Toffler menggambarkan transformasi ini melalui konsep tiga gelombang revolusi: gelombang pertama ditandai dengan kemajuan di bidang pertanian, gelombang kedua dengan munculnya teknologi industri, dan gelombang ketiga mencapai puncaknya di era teknologi elektronik dan informasi. Pesatnya perkembangan di bidang informasi dan komunikasi ini tak dapat disangkal telah memicu perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Marshall McLuhan (1967), seorang pemikir sosiokultural terkemuka, mengungkapkan bagaimana media dan proses teknologi telah membentuk ulang pola ketergantungan sosial serta mendefinisikan kembali kehidupan pribadi di era modern. Pemikirannya telah mendorong kita untuk meninjau ulang dan mempertimbangkan kembali hampir semua kepercayaan, tindakan, dan struktur organisasi yang sebelumnya kita anggap sebagai hal yang tradisional dan tak tergoyahkan.