

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Strategi

Strategi memiliki asal dari kalimat Yunani "Strate gos," yang berarti komandan perang pada masa itu. Saat ini, strategi diartikan sebagai rencana jangka panjang yang dilengkapi dengan tindakan-tindakan spesifik guna mewujudkan sasaran yang diinginkan, biasanya berkaitan beserta keberhasilan. Berdasarkan Lynch & Wibisono (2006), strategi dapat diartikan suatu pola atau rancangan yang menyelaraskan target utama atau peraturan instansi yang mencakup serangkaian langkah yang berkaitan satu sama lain. Strategi juga melibatkan interpretasi serta kajian kapabilitas struktur organisasi dibentuk sebagai hasil dari penerjemahan aspek internal (Fahimah, 2016). Berdasarkan Robbins (2009), strategi dalam kapasitas lembaga didefinisikan sebagai penetapan arah dan target jangka panjang serta penting untuk suatu organisasi dilanjutkan dengan perancangan rencana aktivitas serta distribusi sumber daya yang dibutuhkan guna mewujudkan tujuan tersebut. Strategi disusun dan dijalankan demi meraih sasaran yang telah ditetapkan, secara bersamaan menjaga serta mengembangkan cakupan aktivitas organisasi menuju bidang-bidang terkini guna menyesuaikan diri seiring dengan dinamika lingkungan termasuk pergeseran dalam permintaan dan ketersediaan sumber daya, keadaan ekonomi, kemajuan dalam bidang teknologi, serta tindakan pesaing (Julia & Jiddal Masyrurroh, 2022). Menurut Tregoe dan Zimmerman (1999) strategi seharusnya mencerminkan bagaimana organisasi ingin dilihat dari luar di masa depan, strategi ini berfungsi sebagai visi yang menekankan pada "apa" yang perlu dicapai oleh organisasi bukan pada "bagaimana" cara untuk mencapainya (Purbarani, 2009). (Purbarani, 2009)

Untuk itu strategi tidak dapat dipisahkan dari struktur, perilaku dan budaya dimana proses tersebut berlangsung, namun proses tersebut memiliki

dua aspek penting yang saling berkaitan dan diperlukan untuk tujuan analisis. Ada 3 tahap dalam menentukan strategi utama menurut FRED R. DAVID, yaitu (Utami & Imron, 2012) :

- a. Untuk merangkum informasi utama yang dibutuhkan dalam proses perumusan berbagai cara pendekatan .
- b. Untuk menghasilkan berbagai alternatif strategi yang mana diterapkan serta mengintegrasikan aspek dari dalam dan luar.
- c. Untuk memanfaatkan data dari proses tahap pertama guna menilai secara netral berbagai strategi alternatif yang dihasilkan pada fase kedua serta mana evaluasi hal ini menyediakan dasar yang bersifat objektif untuk memilih pendekatan yang paling sesuai untuk diimplementasikan.

2. Bentuk – bentuk strategi

Bentuk -bentuk strategi Dalam bukunya, Kotten membahas strategi ke dalam empat kategori utama (Aulia & Putri, 2018):

- a. *Corporate Strategy* (Strategi korporat) : jenis ini terkait dengan penentuan misi sasaran , nilai-nilai , serta Langkah-langkah strategis yang akan diambil.
- b. *Program Strategy* (Strategi program): jenis ini berfokus pada pengaruh strategi yang dihasilkan oleh program-program tertentu yang dilaksanakan.
- c. *Resource Support Strategy* (Strategi dukungan sumber daya) : jenis ini berfokus pada penggunaan sumber daya secara optimal adalah kunci serta ada seperti tenaga kerja, keuangan, keuangan dan teknologi untuk meningkatkan efektivitas organisasi.
- d. *Institutional Strategy* (Strategi Lembaga) : jenis strategi ini adalah untuk memperkuat kapasitas organisasi dalam menerapkan berbagai Langkah strategis yang sudah dirumuskan.

Menurut Winardi (2003) terdapat beragam jenis strategi yang bisa diterapkan dalam suatu organisasi meliputi beberapa pilihan antar lain :(Aulia & Putri, 2018):

- a. Strategi yang direncanakan (*planned strategy*) : pada strategi ini tim eksekutif tertinggi merancang dan menetapkan tujuan yang spesifik serta

melaksanakan pengendalian formal untuk memastikan tujuan tersebut dapat dicapai dalam situasi yang stabil dan dapat diprediksi.

- b. Strategi Entrepreneur (Entrepreneurial Strategy) : jenis strategi ini muncul dari visi dan niat seorang pemimpin yang responsive terhadap peluang baru dimana pemimpin memiliki control penuh atas organisasi.
- c. Strategi Ideologikal (Ideological Strategy): strategi ini didasari oleh norma-norma universal yang diakui yang Dimana visi Bersama anggota organisasi dipandu oleh standar tersebut sering kali dengan tujuan untuk meningkatkan lingkungan.
- d. Strategi Payung (Umbrella Strategy): dalam strategi ini manajemen menentukan tujuan dan parameter yang luas untuk kegiatan organisasi yang memberikan kebebasan bagi pemangku kepentingan untuk beroperasi dalam Batasan yang telah ditetapkan.
- e. Strategi Proses (Process Strategy): pada strategi ini substansi factual diserahkan kepada pihak ketiga sementara pemimpin tetap mengontrol arah dan pengambilan Keputusan strategis organisasi.

3. Tingkat- Tingkat Strategi

Berdasarkan Higgins seperti yang dikutip oleh Salusu (2006:101) mengemukakan bahwa terdapat empat tingkatan strategi secara keseluruhan disebut sebagai Master Strategy , tingkatan tersebut meliputi (Naya et al., 2022).

a. Strategi Perusahaan (Enterprise Strategy)

Strategi ini berfokus pada bagaimana organisasi merespons ekspektasi dan tuntutan masyarakat yang mana setiap organisasi berinteraksi dengan Masyarakat luas yang merupakan kelompok eksternal di luar kendali langsung organisasi . di dalam Masyarakat ini terdapat berbagai intensitas seperti pemerintah ,organisasi advokasi , entitas politik, serta berbagai golongan sosial lainnya , Strategi Perusahaan menggambarkan hubungan antara Lembaga dan warga eksternal, dan bagaimana hubungan ini dapat memberikan manfaat bagi kelompok selain itu strategi ini menunjukkan komitmen organisasi dalam rangka menyelenggarakan layanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

b. Strategi Korporasi (Corporate Strategy)

Strategi korporasi berhubungan erat dengan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi serta sering disebut juga sebagai Grand Strategy serta mencakup wilayah serta menjadi focus kelompok. Pertanyaan mendasar seperti “ apa bisnis atau urusan kita ? serta ” Bagaimana kita mengatur jalannya bisnis tersebut ?” yang mana harus dijawab tidak hanya diterapkan organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis tetapi juga dalam Lembaga pemerintah dan nirlaba.

c. Strategi Bisnis (Business Strategy)

Pada tingkatan ini, pendekatan ini menggambarkan cara dalam menjelaskan sesuatu organ-isasi dapat memenangkan persaingan di pasar. Hal ini melibatkan upaya untuk menempatkan organisasi secara strategis di benak para pemangku kepentingan utama, seperti penguasa, pebisnis, penyumbang, dan lain-lain . Tujuannya merupakan untuk mendapatkan manfaat strategis yang akan membantu kemajuan dan pertumbuhan organisasi ke arah yang lebih baik. Seperti pihak berwenang, pelaku bisnis , penyumbang dan lainnya dengan memperoleh manfaat strategi yang dapat mendukung kemajuan organisasi kearah yang optimal.

d. Strategi Fungsional (Functional Strategy)

Strategi ini berperan sebagai mendukung keberhasilan strategi lainnya, terdapat tiga kategori utama dalam strategi fungsional, yaitu:

1. Fungsional Ekonomi: mencakup berbagai fungsi serta mendukung kelangsungan organisasi berperan sebagai suatu kesatuan ekonomi yang stabil termasuk dalam bidang finansial, marketing, sumber daya, serta riset dan perkembangan.
2. Fungsional Manajemen: meliputi beragamaspek dalam manajemen seperti perencanaan dan pengelolaan, implementasi , pengawasan, penataan pegawai ,manajemen kepemimpinan, pemberian dedikasi ,interaksi , penentuan kebijakan, representasi, serta integrasi.
3. Isu Strategis: tugas utamanya adalah mengawasi dan mengelola lingkungan dengan baik dalam kondisi yang telah dipahami maupun dalam keadaan yang belum dikenali atau terus mengalami perubahan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menjadi salah satu aspek krusial dalam elemen fundamental serta berperan signifikan dalam menjamin keberlanjutan dan efektivitas sebuah organisasi, baik di sektor birokrasi pemerintahan maupun sektor korporasi. Pelayanan yang diberikan dengan baik, sesuai standar, serta disesuaikan dengan kebutuhan dan ekspektasi para pengguna jasa publik, sangat krusial dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan pemakai layanan (customer satisfaction). Kepuasan pengguna layanan tidak hanya berkontribusi pada peningkatan citra positif organisasi, tetapi juga berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Peningkatan prinsip layanan publik dapat dilihat dari kualitas yang mencakup transparansi, akuntabilitas, kesesuaian kondisi, partisipasi, kesetaraan hak, dan keberlanjutan hak. Sementara itu, kualitas prinsip layanan dapat dilihat melalui aspek sederhana, jelas, tepat waktu, akurat, aman, lengkap dalam fasilitas, mudah diakses patuh terhadap aturan serta nyaman. Adapun peningkatan kualitas standar layanan terlihat dari aspek seperti prosedur layanan, durasi penyelenggaraan, administrasi pelayanan, dan produk layanan (Mohi & Mahmud, 2018).

Sinambela (2008:8) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat terkait dengan penyampaian layanan yang sistematis dan menyeluruh, sementara itu Wykof (dalam madusar, 2013:15) mendefinisikan kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diinginkan serta upaya pengawasan terhadap pencapaian keunggulan tersebut guna mencukupi harapan pengguna layanan, jika layanan yang diperoleh sejalan dengan ekspektasi maka kualitasnya dianggap sesuai dan memadai. Namun jika pelayanan melebihi harapan maka kualitasnya dianggap ideal sebaliknya apabila layanan yang diterima kurang dari yang dianjurkan agar penyampaian pelayanan yang sistematis dan komprehensif dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen (Lestari, 2016).

Menurut Rambat Lupiyoadi dalam Indrasari (2019:62) kualitas pelayanan atau service quality dapat didefinisikan sebagai selisih antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka rasakan atas pelayanan yang diberikan,

penilaian terhadap kualitas pelayanan dilaksanakan dengan mengujur perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut yang menentukan tingkat kualitas layanan merupakan aspek utama yang diutamakan oleh perusahaan serta melibatkan seluruh sumber daya yang ada (Apriliana & Sukaris, 2022).

Untuk meningkatkan kualitas layanan, ada beberapa komponen yang harus dipertimbangkan menurut (Tjiptono, 2014) :

a. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan

Penyedia layanan wajib memberikan pelayanan berkualitas tinggi, dengan fokus pada faktor-faktor kunci yang dinilai konsumen. Ini termasuk keamanan transaksi (misalnya pembayaran kartu), perlindungan, dan ketepatan waktu. Tujuannya adalah menciptakan persepsi positif atas layanan yang diberikan. Jika terdapat kekurangan dalam faktor-faktor ini, tindakan perbaikan dan peningkatan harus segera dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penyedia layanan dapat membangun reputasi yang baik dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

b. Mengatur harapan pelanggan

Pada point ini Sebagian besar Perusahaan berupaya menarik minat konsumen dengan janji-janji berlebihan, namun ini bisa menjadi bumerang jika janji tersebut tidak terpenuhi. Semakin besar jumlah janji yang diucapkan semakin tinggi harapan yang muncul begitu pula dengan pula ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya lebih bijak dan realistis dalam memberikan janji kepada pelanggan agar tidak men-gecewakan dan merusak kepercayaan.

c. Mengatur dan membuktikan kualitas layanan

Mengatur dan membuktikan kualitas layanan bertujuan untuk meningkatkan evaluasi dari pelanggan selama proses berlangsung setelah layanan disediakan. Sebab layanan bersifat intangible atau berupa kinerja, pelanggan cenderung memperhatikan proses dan hasil layanan. Hal ini membentuk persepsi tertentu tentang pemberi jasa menurut perspektif

pelanggan, sehingga pengelolaan bukti kualitas layanan menjadi sangat penting untuk membangun citra positif dan kepercayaan pelanggan.

d. Meningkatkan pemahaman konsumen mengenai layanan

Meningkatkan pemahaman konsumen mengenai layanan kepada pengguna layanan bermaksud untuk menciptakan tahapan penyediaan serta pemanfaatan layanan yang efektif dan efisien. Konsumen dapat menentukan pilihan dengan lebih tepat dan memahami tanggung jawab mereka dalam proses penyediaan pelayanan, misalnya:

1. Pemberi layanan menawarkan arahan kepada pemakai layanan agar mereka dapat memakai sebagian atau seluruh layanan secara mandiri.
2. Penyedia layanan memberikan informasi kepada konsumen mengenai waktu terbaik untuk menggunakan layanan, menyarankan untuk menghindari jam sibuk dan memanfaatkan periode yang lebih lenggang agar lebih mudah dan hemat biaya.
3. Pemberi layanan memberikan penjelasan terkait tata cara atau Langkah-langkah dalam menggunakan layanan yang disediakan berbagai media, seperti promosi, brosur, atau dengan menyediakan pendampingan langsung oleh staf saat pengguna memanfaatkan fasilitas layanan tersebut.

5. E-Government

Istilah E-Government dijelaskan oleh Fatile, yang menyatakan bahwa “E-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi seperti internet, World Wide Web, dan perangkat komputasi bergerak oleh instansi pemerintah untuk mengubah pola hubungan mereka dengan masyarakat, sektor bisnis, dan antar lembaga pemerintahan lainnya” (Fatile, 2012:125). Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa inti dari konsep e-government adalah penggunaan teknologi informasi guna meningkatkan penyampaian layanan kepada warga negara serta antar lembaga pemerintahan, dengan tujuan menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan cepat antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Zweers dan Planque (dalam Indrajit, 2004), e-Government merupakan bentuk penyediaan informasi, layanan, atau produk yang diselenggarakan secara elektronik oleh pemerintah. Layanan ini dapat

diakses kapan saja dan di mana saja, serta bertujuan memberikan nilai tambah dengan mendorong partisipasi dari seluruh lapisan masyarakat (Aprianty, 2016).

6. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Penerapan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk mendukung penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aturan ini dihadirkan untuk mendorong terciptanya proses pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Kebijakan SPBE berlaku secara nasional, mencakup seluruh jenjang pemerintahan mulai dari pusat hingga daerah. Tujuan utamanya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap proses kerja yang dilakukan. Konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada para penggunanya. Tujuan utama SPBE adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta menghadirkan layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya. Selain itu, SPBE juga diarahkan untuk membangun sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi. Pengelolaan dan manajemen SPBE secara nasional diperlukan guna meningkatkan integrasi dan efisiensi dalam sistem pemerintahan elektronik tersebut (Prawira & Paraniti, 2023).

7. Technology Organization Environment Theory

Penelitian ini mengacu pada teori Technology-Organization-Environment (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990). Teori ini menekankan bahwa keberhasilan adopsi inovasi E-Government sangat dipengaruhi oleh tiga elemen utama, yaitu aspek Teknologi, Organisasi, Dan Lingkungan. TOE merupakan kerangka kerja yang menggabungkan karakteristik teknologi, kondisi internal organisasi, serta faktor-faktor lingkungan sebagai elemen kunci dalam proses transformasi digital. Dalam

konteks teknologi, teori ini menjelaskan bahwa adopsi sistem digital, termasuk E-Government, bergantung pada kecanggihan dan kesiapan teknologi yang tersedia, baik yang bersumber dari internal organisasi maupun dari eksternal. Sementara dalam konteks organisasi, faktor seperti struktur birokrasi, peran para pemangku kepentingan (stakeholder), budaya kerja, dukungan manajerial, serta kompetensi sumber daya manusia menjadi penentu dalam pengelolaan dan pelaksanaan sistem digital. Adapun pada aspek lingkungan, TOE menyoroti pentingnya ketersediaan infrastruktur, dukungan regulasi, dan kondisi sosial-ekonomi sebagai faktor eksternal yang turut memengaruhi keberhasilan penerapan e-government .

a. Teknologi

Teknologi merujuk pada seluruh aspek teknologi, baik yang berasal dari dalam maupun luar organisasi, yang dapat mendukung proses pelaksanaan e-government. Hal ini mencakup juga teknologi eksternal yang tidak berada di bawah kendali langsung instansi pemerintah. Selain itu, konteks ini juga mencerminkan keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan untuk memanfaatkan teknologi secara optimal dalam penerapan layanan digital pemerintahan. Teknologi dalam hal ini dipahami sebagai seperangkat pengetahuan teknis yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan e-government. Konteks teknologi mencakup kumpulan solusi teknologi yang tersedia dan dapat diadopsi oleh organisasi, baik berupa teknologi yang ditawarkan maupun infrastruktur teknologi yang telah dimiliki sebelumnya. Oleh karena itu, keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan di pasar, tetapi juga oleh kesesuaian teknologi tersebut dengan sistem yang telah ada di dalam instansi pemerintah.

b. Organisasi

Organisasi dalam proses inovasi mencakup berbagai elemen seperti struktur institusi, pola pengambilan keputusan oleh manajemen, serta kemampuan dalam mengelola perubahan. Dalam kerangka teori yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990), serta model difusi inovasi dari Rogers (2003), dijelaskan bahwa ukuran organisasi, tahap

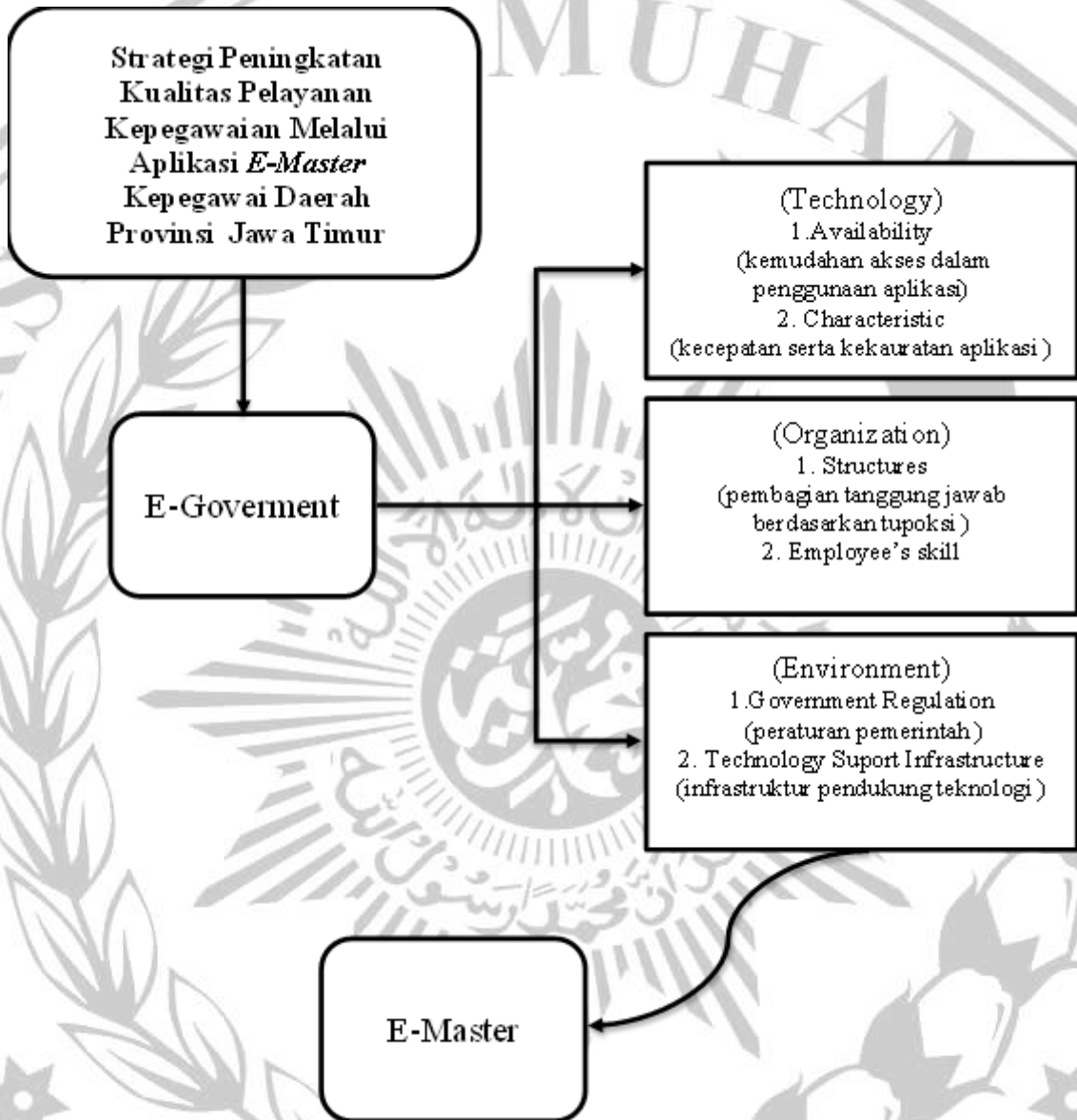
adopsi teknologi, serta ketersediaan sumber daya seperti pendanaan dan keahlian, menjadi faktor penting dalam keberhasilan adopsi inovasi. Konteks organisasi juga mencakup aset internal seperti sumber daya manusia, hubungan antar pegawai, proses komunikasi internal, skala organisasi, serta tingkat fleksibilitas sumber daya yang dimiliki. Secara umum, konteks ini menjelaskan sejauh mana struktur dan manajemen organisasi mendukung inovasi. Sementara itu, konteks lingkungan berfokus pada faktor eksternal yang dapat memengaruhi keputusan organisasi dalam mengadopsi teknologi baru, seperti tekanan dari kompetitor, kebutuhan pelanggan, dan dukungan atau regulasi dari pemerintah. Dengan demikian, model TOE menjadi kerangka yang komprehensif dalam menganalisis adopsi inovasi, termasuk dalam konteks pemasaran digital maupun transformasi teknologi. Model ini menekankan pentingnya mempertimbangkan baik faktor internal seperti kesiapan teknis, maupun faktor eksternal seperti tekanan persaingan, dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan teknologi baru (Indahsari, 2024).

c. Lingkungan

Lingkungan yang dianalisis dalam penelitian ini sebagian besar berkaitan dengan kesiapan pemerintah, kondisi infrastruktur nasional, serta tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan nilai sosial dan budaya. Lingkungan eksternal menjadi ruang di mana suatu organisasi melaksanakan proses digitalisasi pelayanan publik melalui e-government. Terdapat dua bentuk tekanan utama dari lingkungan dalam proses adopsi e-government, yaitu tuntutan masyarakat akibat ketidakpuasan terhadap kualitas layanan publik, serta dorongan dari faktor nasional. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa proses penyebaran inovasi sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial dan budaya suatu negara. Selain itu, tingkat ketersediaan infrastruktur teknologi dan komitmen aktif pemerintah dalam memfasilitasi adopsi teknologi digital juga menjadi faktor krusial dalam mendorong keberhasilan penerapan e-government.

KERANGKA BERFIKIR

Gambar 2.1 *Technology-Organization-Environment (TOE)* yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990).



B. Kajian Pustaka

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti berupaya memperoleh informasi dari berbagai sumber penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, baik dari sisi kelebihan maupun kekurangan yang ada. Proses ini sangat diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang permasalahan yang diteliti serta mengidentifikasi celah yang dapat diisi oleh penelitian ini. Selain itu, literatur tambahan seperti buku, jurnal, dan skripsi lain juga dijadikan referensi untuk memperkuat landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dianalisis. Penggunaan berbagai sumber ini bertujuan untuk memastikan bahwa kerangka teoretis yang digunakan memiliki dasar ilmiah yang kuat. Mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian, studi ini berfokus pada implementasi aplikasi E-MASTER di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur.

Aplikasi ini diharapkan mampu menjadi solusi digital dalam mempermudah pengelolaan kepegawaian serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan Kepegawaian.

1. Dalam jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta “ : Jurnal ini membahas mengenai aplikasi Ogan Lopian yang mana bertujuan untuk mempermudah akses layanan public di berbagai bidang seperti Kesehatan,Keamanan ,Laporan Pengaduan. Dalam penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan public melalui aplikasi tersebut dan sejauh mana aplikasi ini telah memenuhi unsur utama dalam penerapan e-government di Purwakarta . Di playstore menunjukkan aplikasi Ogan Lopian telah diunduh lebih dari 10 ribu kali yang mana hal ini menunjukkan adanya antusiasme masyarakat yang tertarik untuk memanfaatkan layanan melalui aplikasi tersebut , meslipun demikian rating yang diberikan oleh para pengguna masih berada di angka 3,1 dari skala 5 yang mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan dalam kualitas pelayanan yang ditawarkan. Tetapi dalam pengimplentasian aplikasi Ogan Lopian ini masih memerlukan penguatan dan pengembangan lebih lanjut terutama dalam hal kesiapan tekhnologi infirmasi dan komunikasi yang membentuk in-

frstruktur dalam peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang mengelolanya (Atthahara, n.d.).

2. Dalam riset skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemasang) Di Desa Kuta Kabupaten Pemasang” : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beberapa aspek utama aplikasi SIDEKEM yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini juga menganalisis berbagai hambatan yang dihadapi oleh pemerintah desa ketika menerapkan aplikasi ini, dan resiko penerapan aplikasi ini di tingkat desa. Namun, pemerintah Desa Kuta masih menghadapi banyak tantangan, baik dari dalam maupun dari luar. Kendala internal meliputi masalah teknis pada aplikasi SIDEKEM dan gangguan internet meskipun hal ini jarang terjadi sehingga secara umum pelayanan SIDEKEM masih dinilai baik . Kendala eksternal yang dihadapi adalah keterbatasan pengetahuan teknologi dikalangan masyarakat , selain itu penerapan aplikasi SIDEKEM pemerintah desa kuta merasa terbantu dalam menjalankan tugas pelayanan , sementara masyarakat merasakan kemudahan akses layanan lebih cepat , responsif, transparan , dan dengan prosedur yang lebih sederhana serta tidak berbelit -belit (Farhatania, 2020).
3. Dalam skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Temanggung Gadem Pol Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten temanggung” : Studi ini menyelidiki kualitas layanan publik yang diberikan oleh aplikasi "Temanggung Gadem Pol" Hasilnya menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi ini sangat baik. masih tergolong kurang memadai jika ditinjau dari indikator kualitas pelayanan publik menurut sinambela Transparansi, partisipasi aktif, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban Selain itu, ada juga beberapa indikator yang belum terpenuhi khususnya pada transparansi dan kondisional , dari segi transparansi sistem pelayanan online ini masih belum optimal dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut (NAZIRA, 2016).

4. Dalam jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar” : pada jurnal ini pemerintah desa kalijati , kecamatan jatisari kabupaten karawang , telah memperkenalkan teknologi berbasis online bernama Sapa Cetar sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pengembangan e-goverment , pada aplikasi ini dirancang untuk mempermudah warga dalam pengurusan administrasi kependudukan serta mendukung pengembangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES), sudah sebanyak lebih dari 322 pengguna telah mengunduh dan menginstal aplikasi Sapa Cetar sejak diluncurkan pada 13 februari 2020 . Dalam penerapan aplikasi berbasis online bernama Sapa Cetar yang mana bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan ketepatan pelayanan , implementasi Sapa Cetar menghadapi kendala terutama dalam hal ketersediaan sumber daya teknologi, infrastruktur komunikasi, dan kualitas sumber daya manusia. Walaupun masih memerlukan perbaikan , Program Sapa Cetar dapat menjadi inspirasi bagi desa lain yang mencoba meningkatkan layanan publik di daerah mereka (Anggreni & Purnamasari, 2022).
5. Dalam jurnal yang berjudul “Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi”: yang mana dalam penggunaan teknologi informasi TI dalam kebijakan layanan publik melalui aplikasi yang dapat diakses secara instan dengan ponsel sekarang menjadi kewajiban bagi lembaga pemerintah. Dalam hal ini, Polres Gresik mengambil tindakan kreatif dengan meluncurkan aplikasi "Go Sigap" untuk mendukung program promoter Kapolri dan mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi berbasis TI. Akibatnya, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif aplikasi "Go Sigap" dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat diakses masyarakat melalui teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembuatan aplikasi ini telah diikuti oleh tahapan inovasi kebijakan berbasis TI, yang termasuk pengetahuan (knowledge), persuasi (persuasion), implementasi (implementation), dan konfirmasi. Meskipun demikian terdapat beberapa kendala dalam implementasinya seperti keterbatasan anggaran,

kesiapan teknologi dan sumber daya manusianya (SDM) yang belum memadai (Sarkosi, 2020).

6. Dalam jurnal yang berjudul “Analisis Efektivitas Aplikasi Tangerang Live sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang.” Membahas mengenai kondisi pelayanan publik di Indonesia yang masih tergolong rendah termasuk di Kota Tangerang yang pelayannya belum berjalan secara optimal yang mana ada beberapa masalah utama yang sering terjadi meliputi sistem dan prosedur pelayanan yang rumit, seperti kurangnya kecepatan dalam pelayanan oleh sumber daya manusia, biaya yang tinggi, serta layanan yang cenderung tertutup dan diskriminatif. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan inovasi berupa Aplikasi Tangerang Live. (Hidayat, 2017)
7. Dalam jurnal yang berjudul “Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang)” “di zaman yang serba modern dan berbasis teknologi seperti saat ini, pelayanan publik dalam manajemen administrasi pemerintah, terutama berkaitan dengan administrasi perkara di Pengadilan Agama, menjadi suatu keharusan. Selain mengelola dan merapikan dokumen perkara asli bagian kepaniteraan dan
8. Pegawai lainnya yang memiliki peran penting dalam menangani serta Menyusun berkas perkara dalam bentuk digital, proses ini dikelola oleh tim khusus yang bekerja dibidang teknologi informasi (TI) dan terhubung langsung dengan dokumen kasus yang pertama kali diajukan di pengadilan agama. Tujuan dari riset ini adalah untuk mengevaluasi inovasi program layanan publik berbasis digital di Pengadilan Agama Kota Malang dan menemukan elemen serta mendukung dan menghambat implementasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengadilan Agama yang berlokasi di Kota Malang melaksanakan program inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dengan menggunakan aplikasi dengan mempertimbangkan aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan penyesuaian sistem. Keberhasilan program ini didukung oleh dukungan pimpinan terhadap inovasi, kesiapan SDM untuk mengelola data berbasis teknologi, dan komitmen untuk meningkatkan layanan masyarakat. Namun, keterbatasan tenaga kerja berpengalaman, kurangnya pembaruan sarana dan prasarana, kendala jaringan internet, dan gangguan listrik yang ser-

ing terjadi selama pengoperasian aplikasi adalah beberapa masalah yang dihadapi. (Permana1 et al., 2021).

9. Dalam jurnal yang berjudul “Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan publik berbasis Digital” Hasil riset ini menunjukkan bahwa pemerintah Maluku telah mengimplementasikan Pelayanan E-gov melalui situs yang ada di wilayah tersebut, yakni Government to Government (G2G) atau situs resmi dari pemerintah provinsi Maluku, yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, yaitu Layanan E-PPID Maluku SIMANTAP Online. Dalam konteks layanan E-gov, terdapat beberapa faktor krusial yang diperlukan untuk memastikan kesuksesan sebuah inovasi, diantaranya: dukungan dari penerapan inovasi layanan publik e-government termasuk infrastruktur penunjang untuk pelayanan elektronik, tanggapan positif dari masyarakat terhadap kehadiran pelayanan berbasis elektronik, dukungan dari pemerintah setempat, serta komitmen dari pimpinan dalam mendukung inovasi program aplikasi, serta ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Di sisi lain, tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi layanan Salah satu kendala utama dalam menerapkan sistem berbasis e-government adalah masalah anggaran (3), 2023).
10. Dalam jurnal yang berjudul “ Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur “ menganalisis bagaimana Kantor Imigrasi Kediri melakukan inovasi dalam Sebuah inovasi yang menjadi salah satu adalah layanan publik yang berbasis digital ,langkah untuk mencapai pengelolaan administrasi pemerintahan yang efektif dan transparan. Pentingnya prinsip good governance tidak terpisahkan dari masalah yang ada dalam pelayanan publik, terutama terkait dengan efisiensi. Inilah yang mendorong Kantor Imigrasi Kediri untuk menciptakan berbagai inovasi digital demi memberikan layanan yang terbaik. penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kediri telah melaksanakan beragam inovasi dalam pelayanan publik. Ini adalah inovasi baru yang melibatkan penggunaan aplikasi online yang membantu mengatur antrean paspor, WhatsApp Gateway, layanan tanpa pertemuan langsung, eazy passport, dan halte yang ramah terhadap HAM. Langkah ini merupakan

implementasi dari slogan I'm Redi Dinanti untuk mendukung tercapainya good governance (Polanunu & Rijal, 2021).

