

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan pembandingan yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dalam menyajikan berbagai sumber sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, peneliti memperkuat baik teori yang digunakan dan teknik metode maupun jenis penelitian sebagai bahan literatur dan referensi pada teori dan pelaksanaan *E-Governance* sebagai berikut:

1. Penelitian pertama oleh Muhammad Nur (Nur, 2016)

Penelitian tersebut mengambil sebuah judul Faktor Sukses Penerapan *E-Government* Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) di Kabupaten Gowa pada tahun 2016. Tujuan dalam penelitian tersebut ingin mengetahui apa saja faktor sukses penerapan *E-Government* pada program SIKS-NG di Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data secara observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan pada peneliti menurut indikator *Harvard JFK School of Government* (2002). Adapun informan yang digunakan sebanyak 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya dukungan oleh pemerintah mengenai sumber daya manusia dalam memfasilitasi untuk dapat memperoleh kinerja yang baik. Kendala yang ditemui pada penelitian ini yaitu tidak maksimalnya pada pendataan di kabupaten Gowa.

2. Penelitian kedua dilaksanakan oleh A.H Rahadian (Rahadian, 2019)

Penelitian ini mengambil sebuah judul Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju *E-Governance* Pada Era Revolusi Industri 4.0. Tujuan dalam penelitian tersebut yaitu sebagai upaya birokrasi dalam transformasi birokrasi untuk menata sebuah Lembaga dengan membangun pilar kolaborasi secara efektif yaitu dengan adanya *private sector*, *government*, dan *civil society*. Metode penelitian menggunakan studi literatur atau studi pustaka dengan melakukan sebuah observasi. Penelitian ini teori yang dipakai yaitu menggunakan indikator pada *Mark Bevier* (2007). Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya birokrasi dapat mengefektifkan peluang besar dalam memberikan peran organisasi pemerintah.

3. Penelitian ketiga penelitian yang dilakukan oleh Gita Putri Humairoh (Humairoh, 2016)

Penelitian tersebut mengambil sebuah judul Penerapan *Electronic Government* Dalam Pembuatan *E-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan. Tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai penerapan *E-Government* pada pembuatan *E-Faktur* di kantor pelayanan pajak dengan mengakses berbagai aplikasi untuk mendukung pelaksanaan pada sebuah anggaran dengan memberikan kegiatan secara sosialisasi pada sebuah program. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Indrajit (2012) dengan 8 indikator sukses

yaitu *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency, budgets, dan technology*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapannya sudah sesuai dengan SOP tapi masih terdapat kekurangan terhadap penyampaian informasi yang kurang baik

Tabel 2.1

Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Muhammad Nur (2021)	Faktor Sukses Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) di Kabupaten Gowa	Teori <i>E-Government</i> menurut <i>Harvard JFK School of Government</i> (2002).	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
2	A.H Rahadian (2019)	Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju <i>E-Governance</i> Pada Era Revolusi Industri 4.0	Teori <i>E-Governance</i> menurut Mark Bevier (2007)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi
3	Gita Putri Humairoh (2016)	Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Pembuatan <i>E-Faktur</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	Teori <i>E-Government</i> menurut Indrajit (2012)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

Sumber: (Nur, 2021), (Rahadian, 2019), (Humairoh, 2016)

2.1.2. Kajian Administrasi Publik

Pengertian Administrasi menjelaskan secara etimologis serta berasal dari Bahasa Inggris yaitu *administration* atau *to administear* artinya mengelola dalam me(manage) dan menggerakkan (*to direct*). Sehingga administrasi dalam pengertian secara sempit adalah kegiatan tata usaha seperti kesesuaian dalam tulis menulis dan surat menyurat dalam kegiatan organisasi. Administrasi juga sebagai korelasi bentuk proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih (publik) berlandaskan atas rasionalitas untuk mencapai sebuah tujuan yang telah dilakukan sebelumnya (S.P. Siagian, 2004:2).

Pengertian administrasi publik yaitu suatu kebijakan organisasi maupun pemerintah untuk dikelola dengan baik dalam mencapai tujuan sebuah Negara secara efektif dan tepat. Pada intinya memberikan pelayanan kepada publik untuk mengatur organisasi sehingga berjalan dengan baik. Administrasi public ini mencakup sebuah lembaga diantaranya lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif mengenai suatu kebijakan publik.

Chandler dan *Plano* dalam Keban (2017:8) (Pasolong, 2019) mengungkapkan bahwa pengertian administrasi publik merupakan proses pelayanan kepada publik untuk mengatur sebuah organisasi agar berjalan dengan baik serta dikoordinasikan untuk dapat mengelola, memformulasikan dan mengimplementasi terkait dengan suatu kebijakan publik.

Administrasi publik merujuk pada implementasi dalam mengelola agar di formulasikan kembali terhadap kebijakan- kebijakan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah dilakukan sebelumnya baik secara individu maupun kelompok.

John M.Pfner dan Robert V.Presthus dalam Syafiie (2009:31) (Pasolong, 2019) menginterpretasikan administrasi publik sebagai berikut:

1. Administrasi publik melibatkan implementasi kebijakan pemerintah yang ditetapkan oleh badan perwakilan politik.
2. Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha – individu dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah, termasuk pekerjaan sehari – hari pemerintah.
3. Secara ringkas, administrasi publik adalah proses yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pemerintah, arahan, dan teknik yang tidak terbatas jumlahnya dalam memberikan arah dan maksud terhadap usaha-usaha jumlah orang.

Berdasarkan pendapat di atas menyatakan bahwa sebuah administrasi memberikan arah dan maksud tujuan terhadap keputusan – keputusan kebijakan publik sehingga mampu mengkoordinasi usaha perorangan atau kelompok untuk dapat mengimplementasikan kebijakan.

David H. Rosenbloom (2005) dalam buku (Pasolong, 2019) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan proses pemanfaatan teori manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah legislatif, eksekutif di bawah fungsi regulasi serta pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Fungsi koordinasi pada administrasi publik tidak terlepas dari adanya pemanfaatan baik secara manajemen, hukum dan politik yang telah dijalankan oleh pemerintah sebagai bentuk kerja sama pada pelayanan baik secara eksekutif maupun legislatif. Karena administrasi publik ditentukan oleh badan perwakilan politik.

Arifin Abdulrachman (1959:2) dalam buku *Majalah Administrasi Negara* mengatakan bahwa dalam Administrasi Publik merupakan ilmu yang mengkaji adanya penerapan dari politik sebuah negara.

Definisi tersebut mengenai pendapat di atas menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu ilmu yang telah mempelajari berbagai keputusan atau kekuasaan atas Lembaga-lembaga dan badan-badan politik sebuah negara.

Dwight Waldo (2012:20) dalam buku Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2019) mendeskripsikan bahwa “administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Definisi di atas bahwa administrasi mengatur organisasi dilihat dari ruang lingkup dan tugas yang hendak dijalani berdasarkan sifat dan tujuan yang akan dicapai, serta sarana dan prasarana terhadap jumlah manusia yang terlibat.

Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960) dalam bukunya Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2019) menguraikan bahwa Administrasi Publik adalah proses sebuah kegiatan oleh pemerintah untuk melaksanakan kekuasaan-kekuasaan politiknya.

Keputusan dalam organisasi ditentukan oleh beberapa kemampuan negara dibawah kekuasaan politiknya untuk mempengaruhi pemerintah agar melakukan tindakan yang dikehendaki nya. Agar dapat mengatur demi mencapai sebuah keadilan kepada masyarakat.

Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970:21) dalam bukunya Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2019) mendeskripsikan beberapa penjelasan administrasi publik:

1. Administrasi publik sebuah kerjasama antar kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik dapat meliputi beberapa cabang pemerintahan diantaranya eksekutif, legislative serta yang berhubungan diantara mereka.
3. Memiliki peranan penting terhadap perumusan sebagian proses politik dan implementasi kebijakan pemerintah.

4. Administrasi publik sangat berkaitan dan erat dengan berbagai macam-macam individu dan kelompok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi publik dalam beberapa hal dapat berbeda pada penempatan terhadap definisi administrasi perseorangan.

Beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik adalah sebuah proses kegiatan terhadap suatu Lembaga atau badan politik yang dilakukan oleh pemerintah mengenai implementasi kebijakan untuk mencapai sebuah tujuan yang efektif. Urgensi mengenai Administrasi Publik dengan dua orang dan lebih dalam menjalankan kekuasaan negara mengenai sebuah perjanjian dari jumlah orang yang terlibat untuk kepentingan 19actor.

2.1.3 Kajian Manajemen Publik

Manajemen sebagai konsep dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan sekelompok orang untuk dapat bertanggung jawab dalam menjalankan organisasi serta proses menjalani organisasi untuk mencapai tujuan secara tepat. Secara etimologis, manajemen dapat dibentuk menjadi dua kata yaitu “manajemen” dan “publik”. Sehingga pada pemerintah yang mengkaji pelayanan publik untuk mencapai tujuan proses manajemen secara efektif, agar mampu mengimplementasikan dan mengkoordinir demi kepuasan masyarakat itu sendiri.

Selaras dengan penjelasan di atas menurut Koontz & Weihrich (1993:42) (Satibi, 2012) dalam buku Manajemen Publik dalam perspektif teoritik dan empirik mendeskripsikan bahwa “manajemen merupakan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui orang lain”.

Hal ini dikemukakan oleh Makharita dalam Handayani (1980: 19) (Satibi, 2012) bahwa manajemen dimanfaatkan pada sumber yang sudah tersedia

atau mampu berpotensi terhadap pencapaian sebuah tujuan.

Berdasarkan pendapat di atas menyatakan bahwa manajemen dapat mengupayakan untuk mencapai sebuah tujuan organisasi dengan pemanfaatan sumber daya pada organisasi. Dilihat dari berbagai disiplin ilmu-ilmu dalam administrasi publik untuk melahirkan manajemen publik.

Overman dalam Keban (2004:85) (Satibi, 2012) Manajemen Publik dalam perspektif teoritik dan empirik mengutarakan bahwa:

“Manajemen publik bukanlah *“scientific management”*, meskipun sangat dipengaruhi oleh *“scientific management”*. Manajemen publik bukanlah *“policy analysis”*, bukan juga administrasi public merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *“rational-instrumental”* pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti *planning, organizing, controlling* satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain”.

Pandangan di atas tersebut maka esensi dalam manajemen publik sangat berkaitan erat dengan kehidupan akan sumber daya yang kompleks. Aspek dalam manajemen publik tidak selalu berkaitan dengan permasalahan politik, kebijakan publik dan lain-lain, tetapi mengelola administrasi publik sebagai sebuah institusi pemerintah dan gabungan dari beberapa organisasi untuk merencanakan, mengontrol sebuah manajemen.

Manajemen publik menurut Shafritz dan Russel (Satibi, 2012) yaitu upaya seseorang untuk mempertanggungjawabkan arah organisasi dan penggunaan sumber daya (manusia dan mesin) untuk mencapai sebuah tujuan organisasi.

Nor Ghofur (2014) (Satibi, 2012) mendefinisikan bahwa manajemen publik merupakan manajemen pemerintah, artinya manajemen publik dimaksudkan untuk

merencanakan, mengatur dan mengendalikan organisasi terhadap pelayanan bagi masyarakat.

Manajemen publik mencakup beberapa aspek terhadap pelayanan kepada masyarakat sebagai tujuan yang akan dicapai pada organisasi dengan menetapkan implementasi yang telah diterapkan secara bersama-sama.

Donovan dan Jackson (2013) (Satibi, 2012) mengartikan manajemen publik sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dengan adanya rangkaian keterampilan atau *skill*.

Penguatan dalam perspektif yang berbeda, menurut Ott, Hyde, dan Shafritz (1990) manajemen publik adalah upaya untuk focus bagaimana organisasi publik menerapkan implementasi kebijakan publik yang sudah disepakati secara bersama-sama.

Pendapat di atas menyimpulkan bahwa sebuah manajemen publik memiliki keterkaitan terhadap manusia dan mesin sebagai sumber daya untuk mengatur dan mengelola sebuah organisasi kepada masyarakat dengan menerapkan sebuah skill agar mampu mengimplementasikan kebijakan kepada public. Tanpa adanya sumber daya maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dengan benar.

2.1.4 Kajian E-Government

E-Government yaitu menjadikan isu utama pemerintah sebagai pelayanan publik untuk mendorong secara akuntabel dan transparan. Dalam perkembangannya, *E-Government* ini berkembang sebagai teknologi informasi komunikasi atau TIK berbasis *web* karena dapat memanfaatkan sumber daya berinteraksi secara optimal terutama pemerintah untuk meningkatkan pelayanan

yang baik.

Bank Dunia (World Bank) dalam Indrajit (2016) mendeskripsikan bahwa *E-Government* yaitu sebagai berikut:

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”. (*E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh Lembaga pemerintah (seperti Wide Area Networks, internet dan komputasi seluler) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan perangkat pemerintah lainnya).

Pendapat di atas tersebut maka penggunaan teknologi informasi sangat berkaitan dengan dunia internet terutama pemerintah dapat memberikan layanan dengan masyarakat untuk bisa berinteraksi dengan teknologi internet.

E-Government menurut UNDP (United Nation Development Programme) dalam Indrajit (2016) merupakan sebuah aplikasi teknologi komunikasi (ICT) dengan menghubungkan instansi pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya yang baik.

Teknologi dan informasi pada kajian nya bekerja sama dengan instansi pemerintah sebagai kebijakan dalam sumber daya manusia secara digital untuk meningkatkan berbagai potensi.

Forman (2005) dalam Joko (Nugraha, 2018) mendefinisikan *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi berbasis digital sebagai perubahan dalam kegiatan pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan potensi secara tepat dalam penyampaian layanan.

Pelayanan kepada publik tentunya berkaitan erat dengan penggunaan teknologi dan informasi, karena dengan adanya digital maka dapat memajukan

sumber daya melalui sebuah aplikasi agar dapat terstruktur dengan baik.

Hole (2011) dalam Joko (Nugraha, 2018) konsep dasar dalam *E-Government* yaitu secara konseptual bagaimana memberi pelayanan yang baik dan mudah melalui aplikasi elektronik seperti komputer, internet dan jaringan multimedia lainnya.

Pandangan di atas bahwa dengan adanya *E-Government* pemerintah mampu meningkatkan pelayanan yang efektif kepada masyarakat dan instansinya sebagai akses dengan melibatkan sistem informasi. Sehingga pada penataannya sistem informasi dan teknologi melalui pelayanan publik dapat optimal.

Hartono (2010) dalam Joko (Nugraha, 2018) menginterpretasikan *E-Government* yaitu sebagai proses sistem pemerintahan dengan pemanfaatan TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) untuk memudahkan dalam proses komunikasi dan transaksi kepada organisasi, Lembaga pemerintah beserta staff dan masyarakat.

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* sebagai tata kelola pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi sebagai elemen utama dalam berorganisasi yang diterapkan di lingkungan pemerintah. Hal ini dapat memberikan pelayanan yang efektif dengan perkembangan yang sudah pesat untuk memudahkan proses komunikasi dalam mencapai sebuah tujuan.

2.1.5 Kajian Good Governance

Pengertian “*good*” mengarah kepada kepentingan masyarakat, berbangsa dan bernegara untuk mengkaji pemerintahan yang bekerja sama secara produktif

sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan tepat. Sementara itu pengertian “*governance*” secara signifikan mengarah kepada aktivitas terhadap penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik untuk mengatur masyarakat sebagai sumber daya dalam memecahkan permasalahan publik.

Konsep “*Good Governance*” atau pemerintahan yang baik berorientasi terhadap pengelolaan administrasi publik, karena pemerintah merancang sebuah konsep dalam prinsip *governance* untuk menumbuhkan potensi-potensi perubahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Sehingga dapat menjamin daya tanggap pemerintah terhadap kepentingan masyarakat secara efisien.

World Bank dalam Renyowijoyo Muindro (Maryam, 2016) mendeskripsikan *Good Governance* sebagai “*the way statement is used in managing and social resources for development of society*” (pernyataan cara digunakan dalam mengelola dan sumber daya sosial untuk perkembangan masyarakat).

Pendapat di atas bahwa *good governance* lebih mengkaji kepada pemerintah dalam mengelola sumber dayanya dalam mengembangkan masyarakat secara ekonomi dan sosialnya.

Mardiasmo (2009) (Maryam, 2016) mengartikan *Good Governance* yang merupakan sebuah konsep yang berorientasi melalui pendekatan-pendekatan terutama pada pembangunan sektor publik demi pemerintahan yang lebih baik.

Sadjijono (2007:203) (Maryam, 2016) menginterpretasikan bahwa *good governance* yaitu kegiatan sebuah lembaga pemerintah berdasarkan kepentingan masyarakat dan norma-norma yang dijalankan dan berlaku demi mewujudkan

cita-cita negara.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa *good governance* lebih menekankan pada pembangunan sektor public untuk tata pemerintahan yang baik terhadap lembaga pemerintah demi mewujudkan kepentingan masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 menganalisis terhadap arti *good governance* sebagai berikut:

“Kepemerintahan yang menumbuhkan dan mengimplementasikan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Good Governance menurut *United Nation Development Program (UNDP)* dalam Renyowijoyo Muindro (Maryam, 2016) bahwa tata pemerintahan merupakan penggunaan perekonomian nasional dan otoritas politik serta administrasi guna mengatur urusan pemerintahan negara pada semua tingkatan.

Sukrisno Agoes (2011:101) (Maryam, 2016) mendefinisikan *Good Governance* yaitu sebagai berikut:

“Sebuah sistem yang mengelola hubungan terhadap peran Dewan Komisaris, peran Direksi, pemangku kepentingan lainnya dan pemegang saham dalam tata kelola pemerintahan yang baik serta disebut juga sebagai sebuah proses yang terbuka atas penentuan terhadap tujuan pemerintahan, terutama pada pencapaiannya dan penilaian atas kinerjanya”.

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik tentu saja mengarah pada pemegang kepentingan sebagai penentuan dalam kinerjanya terhadap masyarakat untuk melayani dan mengendalikan sistem sebagai prinsip-prinsip dalam mengelola sumber dayanya.

2.1.6 Kajian Governance

Kajian mengenai *Governance* memiliki makna yang lebih luas yakni

mengacu pada proses pemerintahan dalam tata kelolanya. Karena konsep *Governance* tersebut berangkat dari *Government* dimana konsep tersebut menggantikan *Governance*. *Government* atau pemerintah adalah istilah yang digunakan organisasi atau lembaga-lembaga sebagai pelaksana kekuasaan pemerintah di suatu negara.

Kaitannya *Government* hanya dalam penyelenggaraan kepada pemerintah saja dengan menekankan sebuah lembaga yang mengatur dalam proses pemerintah. *Governance*. Secara luas muncullah konsep *Governance* yang menggantikan *Government*, karena penerapan dalam penggunaan sistem nya lebih meningkatkan kepada publik secara efektif. Tentu saja *Governance* memiliki protocol dua arah dari semua organisasi dan Lembaga serta kepada masyarakat, baik dalam pemerintah maupun yang non pemerintah.

Pratama (2020) dalam (Ilham, 2021) mendeskripsikan *Governance* sebagai berikut:

“*Governance* merupakan tata kelola dalam pemerintahan dengan menggunakan mekanisme proses serta Lembaga pada masyarakat dan kelompok serta menyampaikan kepentingan mereka dengan menggunakan hak hukum dalam memenuhi sebuah kewajiban dan menjadi penghubung ketika mereka memiliki pendapat yang berbeda”.

World Bank dalam Ilham (2021:6) merumuskan bahwa *Governance* adalah mengatur kekuasaan negara yang digunakan dengan cara mengelola sumber dayanya seperti ekonomi dan sosial untuk tujuan pembangunan kepada masyarakat.

Pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa *Governance* memegang peran nya masing-masing sesuai dengan fungsinya dalam proses kepada Lembaga atau organisasi berdasarkan pencapaian tujuan secara ekonomi dan sosial melalui

partisipasi masyarakat.

Jubaedah (2007) dalam (Dwiyanto, 2015) mengatakan bahwa *governance* sebagai upaya untuk menjaga keseimbangan yang berhubungan dengan tujuan ekonomi serta sosial secara individu maupun kelompok secara bersama sama dengan sebuah perusahaan atau secara subsisten.

Timbull (1997) dikutip oleh Syakhroza (Dwiyanto, 2015) mendeskripsikan bahwa *governance* yaitu sebagai tata kelola yang menggambarkan adanya pengaruh dari sebuah institusi organisasi dengan proses mengontrol dan mengatur sebuah produksi yang terlibat dalam barang dan jasa.

Chema dalam Keban (Dwiyanto, 2015) mengidentifikasi *governance* sebagai sebuah sistem terhadap nilai-nilai kebijakan dan sebuah lembaga yang saling berhubungan dengan ekonomi, sosial, politik yang diatur melalui partisipasi masyarakat, sektor pemerintah dan sektor swasta.

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh adanya tata kelola pemerintahan ini memungkinkan adanya hubungan dalam interaksi kepada masyarakat, pemerintah dan sektor swasta dalam membentuk keseimbangan di dalam kelompok maupun individu. Karena secara bersama-sama sebuah organisasi mengatur tujuan mereka agar tepat untuk mengintegrasikan lembaga secara ekonomi, politik dan sosial dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan.

2.1.7 Kajian E-Governance

E-Governance secara harfiah memiliki konsep utama yakni “*governance*” dan alat nya yaitu “*e*” sebagai electronic dalam meningkatkan *governance*. Dengan begitu *e-Governance* mempunyai arti sebagai pemerintahan elektronik dimana

maksud tersebut yaitu *Governance* artinya pemerintahan, sedangkan *electronic* yang berarti alat yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip elektronik.

E-Governance sebagai teknologi, informasi dan komunikasi yang merupakan bagian penting dalam kehidupan bermasyarakat yang mampu melakukan program aplikasi yang berbeda dengan pelayanan kepada sistem yang lebih baik dan mudah. Tetapi konsep *e-governance* tidak hanya pada pemanfaatan internet saja, melainkan secara sistematis penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik secara tepat sesuai dengan potensi yang telah diberlakukan.

Bose & Rashel (2007) dalam bukunya (Ilham, 2021) mengatakan bahwa *E-Governance* sebagai berikut:

“*E-Governance* merupakan sebuah penerapan pada teknologi informasi komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan oleh pemerintah, serta pertukaran informasi dalam transaksi informasi adanya integrasi terhadap sistem dan layanan antara pemerintah dan masyarakat (G2C), pemerintah dan dunia (G2B), dan sebuah proses interaksi *back office* untuk seluruh kerangka kerja pemerintah”.

Nurhadryani (2009) dalam bukunya (Ilham, 2021) mendeskripsikan *E-Governance* yaitu penggunaan teknologi informasi komunikasi yang melibatkan proses *governance* dalam berbagai sektor yang tidak hanya sektor publik saja, tetapi yang terlibat seperti sektor swasta dan non pemerintah.

Pendapat di atas bahwa penerapan pada teknologi informasi komunikasi sangat berkaitan dengan berbagai sektor terutama dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat karena berintegrasi dengan tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan ICTs .

Sosiawan (2008) dalam bukunya (Ilham, 2021) menyatakan bahwa *E-Governance* adalah sebuah cara untuk berinteraksi antara pemerintah kepada masyarakat dan pihak lain yang ikut terlibat secara modern yang mempunyai kepentingan sebagai *stakeholder*.

Indrajit (2016) yang dikutip oleh Khoirul Anwar mendefinisikan *E-Governance* sebagai metode terhadap pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang mana pemerintah pelayanan public tidak bertemu langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Weill dan Ross (2004:8) yang dikutip dalam buku Indrajit (2016) menyatakan bahwa *E-Governance* yaitu menetapkan hak keputusan pemerintah untuk menyusun kerangka terhadap tanggungjawab untuk mendorong para pelaku yang diinginkan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Pendapat di atas dapat dikatakan bahwa *E-Governance* mempunyai keterkaitan terhadap pihak lain secara individu maupun kelompok dalam memengaruhi kepentingan terhadap organisasi. Pelayanan tersebut memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. *E-Governance* juga disamping itu memperluas partisipasi public dalam meningkatkan akuntabilitas terhadap organisasi publik. Dengan adanya *E-Governance* pun dapat memberikan perubahan kepada pemerintah dalam mengembangkan dan memperbaiki kinerja terhadap pelayanan publik.

2.1.8 Hubungan E-Governance

Hubungan *E-Governance* pada dasarnya memiliki konsep utama dalam menerapkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga mempunyai keterkaitan

dengan pihak lain. *E-Governance* terdapat 4 model yaitu Pemerintah ke Pemerintah (G2G), Pemerintah ke Masyarakat (G2C), Pemerintah ke Sektor Bisnis (G2B), Pemerintah ke Pegawai (G2E). (Ilham, 2021)

1. *Government to Government* (G2G), Pemerintah ke Pemerintah yang merupakan sebuah pertukaran informasi dan komunikasi yang dilakukan secara online dengan lembaga pemerintah melalui basis data secara terintegrasi. Susanto (2017) dalam buku Ilham menjelaskan bahwa *Government to Government* (G2G) adalah sistem layanan yang menghubungkan interaksi adanya komunikasi dengan pemerintah, baik secara horizontal maupun vertikal.
2. *Government to Citizen* (G2C), yakni Pemerintah ke Masyarakat yang melibatkan penyebaran informasi kepada masyarakat seperti: pembayaran pajak, pembaharuan surat izin, pembuatan akta, yang dapat membantu masyarakat dalam melayani seperti Pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Noviana *et al.*, (2015) dalam buku Ilham berpendapat bahwa tujuan adanya G2C yaitu untuk membangun sebuah fasilitas berbasis satu pintu agar dapat memudahkan dan mengoperasikan layanan terhadap pemerintah kepada masyarakat dalam sebuah negara.
3. *Government to Buseinneses* (G2B), yaitu Pemerintah ke Bisnis sebagai bentuk pelayanan informasi yang ditunjukkan kepada pihak bisnis seperti perusahaan swasta yang membutuhkan data-data dan informasi dari pemerintah. Misalnya kegiatan penjualan produk-produk yang dilakukan dengan bertransaksi secara online termasuk pembayaran pajak dan

pengurusan izin usaha secara online melalui internet atau web. G2B ini memiliki keterkaitan dengan hak serta kewajibannya yang berorientasi pada hasil dari kalangan bisnis tersebut.

4. *Government to Employees (G2E)*, yaitu Pemerintah ke Pegawai yang dilakukan demi meningkatkan tujuan kinerja dalam mensejahterakan pegawai yang bekerja pada instansi pemerintahan sebagai pelayanan ke masyarakat agar lebih efektif khususnya yang berhubungan dengan informasi dalam aturan pemerintah. Bentuk hubungan menurut Muallidin (2017) dalam bukunya Ilham mengatakan bahwa pengaplikasian dalam bentuk sehari-hari antara lain sistem pengelolaan kesejahteraan pegawai berupa gaji, peningkatan kompetensi atau kemampuan sebagai bentuk aplikasi kepegawaian.

Beberapa hubungan *E-Governance* tersebut dapat dikatakan bahwa secara umum konsep di atas mampu menghadirkan aplikasi berbasis internet guna memudahkan komunikasi dalam mengambil sebuah keputusan secara tepat dan efisien. Proses pelaksanaannya tentu memanfaatkan fasilitas seperti teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan interaksi kepada masyarakat dan mendorong peningkatan kinerja agar tujuan dapat tercapai serta mampu mensejahterakan pemerintah bekerja sama dengan masyarakat. Lalu membentuk hubungan yang baik dalam mengintegrasikan sistem layanan pemerintah.

2.1.9 Tujuan E-Governance

E-Governance pada hakikatnya harus memiliki tujuan untuk dapat mencapai arah yang tepat. Menurut Indrajit yang dikutip Riadi (2020) dalam buku

(Ilham, 2021) mengatakan bahwa tujuan penerapan *E-Governance* yaitu:

1. Memungkinkan masyarakat untuk dapat memberi dukungan dan partisipasi publik dalam mengambil keputusan. Karena dengan adanya partisipasi yang luas maka setiap keputusan yang diambil akan menjamin pemerintahan yang demokratis dan jelas dalam aspirasi masyarakat.
2. Pemerintah membentuk jaringan teknologi dan informasi yang aktual terhadap layanan publik untuk mempermudah layanan terhadap program lembaga pemerintah itu sendiri.
3. Pemerintah menyediakan layanan kepada masyarakat dengan mendapatkan informasi tanpa harus mendatangi langsung ke kantor atau instansi pemerintahan, karena dengan e-gov tentunya masyarakat memiliki pilihan akses yang banyak dengan menerapkan teknologi informasi tersebut.

Merujuk pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 (Ilham, 2021) tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Governance* maka difokuskan untuk mencapai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Membentuk saluran komunikasi terhadap beberapa mekanisme dengan lembaga pemerintah dalam bernegara serta menyediakan berbagai fasilitas publik bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam merumuskan kebijakan negara.
2. Membentuk jaringan informasi dan komunikasi pada pelayanan publik yang memiliki ruang lingkup serta kualitas yang mampu mengintegrasikan masyarakat hingga tidak dibatasi oleh waktu secara luas dengan biaya yang

terjangkau bagi seluruh rakyat Indonesia.

3. Membentuk sistem manajemen yang efektif terhadap hubungan secara interaktif untuk melangsungkan transaksi dan layanan antar lembaga dalam meningkatkan perekonomian nasional untuk menghadapi persaingan yang ketat.

Disimpulkan mengenai tujuan di atas dalam sebuah *E-Governance* tentu dapat meningkatkan pelayanan public melalui teknologi secara informasi dan komunikasi yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui pengimplementasian secara online maka dapat memperoleh waktu selama 24 jam dan juga mengurangi pemakaian kertas.

2.1.10 Manfaat E-Governance

Diterapkannya *E-Governance* (Ilham, 2021) tentu saja memiliki berbagai manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Mampu menumbuhkan transparansi pada tingkat akuntabilitas terhadap pemerintahan dalam rangka menerapkan konsep *Good Governance* dan *E-Governance*.
2. Mampu menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam merumuskan suatu kebijakan dengan memperluas keterlibatan pemerintah secara aktif.
3. Menciptakan informasi dan komunikasi dalam sebuah teknologi kepada masyarakat dengan cepat tentang berbagai permasalahan publik maupun secara universal.
4. Mampu memulihkan kualitas pelayanan publik dalam sebuah kinerja pemerintah untuk berbagai kehidupan bangsa dan negara secara efektif dan

efisien.

5. Membangun hubungan pemerintah dengan para pelaku bisnis dan juga masyarakat agar mampu terbuka dalam menjalin hubungan dengan berbagai pihak menjadi lebih baik.
6. Mendorong sebuah kemampuan terhadap pemerintah dan pelaku bisnis untuk menghadapi persaingan dalam perdagangan internasional agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang baik.

2.1.11 Model Tahapan E-Governance

Tahapan pada *E-Governance* yang dikutip dari jurnal (Habibi, 2018) menekankan beberapa model diantaran sebagai berikut:

a) Model World Bank

Tahapan pada model World Bank ini merupakan proses interaksi yang diciptakan untuk mengukur sistem pada *situs web* yang memiliki keterlibatan oleh pemerintah. Model tahapan klasik ini mempunyai bentuk evolusi *website* di dunia teknologi. Terdapat tiga bentuk tahapan dalam model *E-Governance* yakni: (Khristianto, 2007)

1. *Publish*, yakni dimana pemerintah menyelenggarakan informasi terhadap publik secara online mengenai peraturan, form serta dokumen lainnya.
2. *Interact*, yaitu tahapan adanya komunikasi dua arah secara elektronik dengan memperoleh opini kepada masyarakat sebagai permasalahan yang sedang dihadapi dan berkembang.
3. *Transact*, yakni ditandai dengan adanya pelayanan sebagai transaksi kepada masyarakat melalui *website* atau *online*.

b) Model Reddick

Tahapan pada model ini memiliki perkembangan yang dapat dibagi menjadi

4 tahapan dalam perbedaan peran serta aktivitas yang digarap oleh pemerintah yaitu sebagai berikut (Khristianto, 2007):

1. *The bill-board stage*, yakni ditandai sebagai pengguna *website* pada pemerintahan pada papan pengumuman yang memungkinkan sosialisasi pada informasi publik kepada masyarakat sebagai interaksi dimana komunikasi bersifat satu arah dengan mengunjungi *website* pemerintah hanya memperoleh informasi, dan tidak bisa berinteraksi terhadap informasi yang telah diberikan.
2. *Partial service delivery*, dimana pelayanan hanya memberikan sebagian nya sesuai dengan kebutuhan terhadap pengunjung di internet. Hanya saja layanan yang dilakukan bersifat relatif terbatas dan tidak secara menyeluruh. Sebagai contoh peneliti sedang membutuhkan data hasil survei di suatu daerah, meskipun data nya tidak ditampilkan pada *website*, maka peneliti hanya bisa meminta data melalui fasilitas internet atau *website*.
3. *One-stop government portal*, merupakan fasilitas yang menyediakan secara online dan juga terintegrasi dengan baik. Prosesnya melalui satu portal layanan yang sudah berorientasi dalam pemerintahan, sehingga dari masing-masing tersebut mampu mengimplementasikan teknologi informasi dalam pelayanan online.
4. *Interactive democracy*, mampu memberikan berbagai fasilitas kepada masyarakat dalam mengikutsertakan jalannya pemerintah dengan mengukur berbagai mekanisme sesuai dengan responsibilitas yang jelas.

c) Model United Nations Online Network in Publik Administration

Perkembangan *E-Governance* pada model tersebut meningkatkan keterlibatan masyarakat dan partisipasi publik dimana peran layanan dalam menyelenggarakan dimensi dan akuntabilitas publik ikut tercantum. Sebagai contoh peran (Khristianto, 2007) berfokus terhadap tata kelola pada interkoneksi. Perkembangan *E-Governance* mengidentifikasi perkembangan melalui 5 tahap yaitu:

1. *Emerging*, merupakan tahapan awal pada fasilitas *E-Governance* yang masih bersifat statis, terbatas dan tidak saling berkaitan.
2. *Enhanced*, merupakan fasilitas dalam menyediakan informasi publik melalui internet atau *website* secara komprehensif dan data lebih lengkap serta sudah ter-update dari berbagai macam laporan, pengarsipan dan perundang-undangan.

3. *Interactive*, yakni pelayanan berbasis online dengan melibatkan pengunjung untuk dapat berkomunikasi kepada administrator *website*, mengunduh berbagai macam informasi serta transaksi pelayanan publik.
4. *Transactional*, dimana pelayanan publik memfasilitasi dan bertransaksi antara pemerintah dengan masyarakat sebagai hubungan G2C (*Government to Citizen*) atau sebaliknya.
5. *Connected*, dimana pelayanan publik mengintegrasikan dari berbagai unit layanan sebagai total yang ada di dalam satu portal pelayanan publik.

d) Model Layne dan Lee

Pengembangan *E-Governance* pada model Layne & Lee (Khristianto, 2007)

tersebut dibagi menjadi 4 tahap yaitu sebagai berikut:

1. *Catalogue*, merupakan tahapan awal pemerintah menggunakan website untuk menyediakan informasi dengan mendirikan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. *Transaction*, dimana sistem pemerintahan *E-Governance* berfokus pada pengguna layanan *website* secara online mampu bertransaksi.
3. *Vertical integration*, dimana pemerintah pusat dan daerah merujuk pada layanan fungsional secara berbeda-beda.
4. *Horizontal integration*, mengintegrasikan seluruh fungsi dan layanan pemerintah secara berbeda-beda. Unit pelayanan tersebut memanfaatkan teknologi untuk kepentingan publik mulai dari urusan Pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

e) Model Andersen & Henriksen

Perkembangan pada model tersebut membangun sebuah penilaian pada implementasi *E-Governance* dengan 110 lembaga pemerintahan di Denmark. Pengembangan model tersebut dibagi menjadi 4 tahapan yakni: (Khristianto, 2007)

1. *Cultivation*, dimana sebuah penggunaan internet digunakan sebagai mekanisme dalam interaksi antar Lembaga pemerintah baik secara vertikal atau horizontal.
2. *Maturity*, merupakan proses yang menunjukkan pengguna pada integrasi data dengan keterbukaan antar lembaga pemerintah serta masyarakat.
3. *Extension*, secara luas pengguna internet menjadikan sebuah titik awal pada penggunaan *website*.

4. *Revolution*, dimana kepemilikan data dalam penggunaan secara mobilitas dapat dilaksanakan antar organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *E-Governance*

dalam pemanfaatan tata kelola pemerintahan pada teknologi informasi dan komunikasi mampu membantu berinteraksi dengan masyarakat tentunya memiliki komunikasi dua arah dengan (pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis) dalam mewujudkan sebuah transparansi. Selain itu proses pada sebuah pelayanan public melibatkan beberapa jaringan aktor yang mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat sehingga dapat diatur secara sistematis.

2.1.12 Faktor yang mempengaruhi penerapan E-Governance

Faktor penentu dalam menerapkan *E-Governance* tentu saja memiliki pertimbangan untuk membuat kesiapan di daerahnya agar mampu melakukan *E-Governance* salah satunya instansi pemerintah yang memerlukan pelayanan berbasis digital kepada masyarakat. Tanpa adanya sebuah penerapan *E-Governance*, maka banyak faktor-faktor yang mendorong agar dapat terintegrasi dengan baik. Salah satu penerapan yang harus diperhatikan ada 6 komponen dalam Indrajit (2005:18) yang dikutip dari (Ii, 2007) yaitu:

1. *Content Development*, merujuk pengembangan aplikasi dengan pemilihan standar teknis, menggunakan bahasa yang benar dalam sebuah program dengan menyepakati secara langsung dengan pengguna (*user*) agar sistem data secara sistematis dapat terverifikasi.
2. *Competency Building*, merujuk pada pengembangan terhadap sumber daya manusia dengan melatih kemampuan secara kompetensi dan memiliki keahlian dalam berbagai pemerintahan.
3. *Connectivity*, merujuk pada teknologi informasi diterapkan dengan keterlibatan *E-Governance* sehingga infrastruktur akan diterapkan secara efektif.
4. *Cyber Laws*, merujuk kepada perangkat hukum yang sudah diberlakukan dengan aktivitas *E-governance* terkait dengan kedudukannya.
5. *Citizen interfaces*, merujuk pada penggunaan *E-Governance* dengan

mengembangkan berbagai akses yang dapat digunakan kapan saja oleh masyarakat.

6. *Capital*, merujuk kepada proyek *E-Governance* yang berkaitan dengan jenis biaya permodalan untuk diterapkan di pemerintah.

Faktor penentu dalam pemanfaatan teknologi dan informasi oleh Inpres No.

3 Tahun 2003 (Ii, 2007) dilihat dari berbagai aspek diantaranya:

1. *E-Leadership*, sudut pandang tersebut berhubungan dengan inisiatif untuk mengantisipasi kemajuan teknologi informasi dengan memanfaatkan berbagai macam prioritas.
2. Infrastruktur Jaringan Informasi, sudut pandang tersebut berhubungan dengan akses terhadap kualitas dan ruang lingkup mengenai biaya terhadap kondisi infrastruktur mengenai jaringan komunikasi.
3. Pengelolaan Informasi, sudut pandang tersebut berhubungan dengan adanya pengelolaan informasi dimulai adanya penyebaran, penyimpanan, penyusunan kualitas serta keamanan pada pengelolaan informasi.
4. Lingkungan Bisnis, sudut pandang ini berhubungan dengan sistem regulasi perdagangan yang menciptakan adanya konteks dalam mengembangkan bisnis pada teknologi informasi dimana pemerintah dan masyarakat saling berkaitan dengan menyelenggarakan informasi.
5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, sudut pandang ini berhubungan dengan kegiatan masyarakat dengan penyebaran teknologi informasi baik secara individu maupun kelompok (organisasi) melalui proses Pendidikan sejauh mana teknologi informasi dapat disosialisasikan secara tepat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa faktor yang mempengaruhi penerapan *E-Governance* tentunya mempengaruhi kondisi kesiapan pemerintah, tetapi kesiapan tersebut melibatkan seluruh komponen masyarakat, organisasi kelompok dalam sektor privat dan sektor swasta. Dengan begitu, pemakaian teknologi informasi dapat menumbuhkan hubungan antara pemerintah dengan stakeholdernya.

2.1.13 Level Pengembangan E-Governance

E-governance mempunyai beberapa banyak tingkatan dalam mengembangkan teknologi dan informasi. Menurut Yakub (2012) dalam buku

(Ilham, 2021) pengembangan pada tingkat *E-Governance* memiliki kompleksitas yang disediakan dalam klasifikasi untuk membentuk pelayanan. Pengembangan ini terdiri dari beberapa level yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Level Informasi, pada tahapan level ini sarana informasi dimanfaatkan pemerintah secara *online* dimana peraturan-peraturan di publikasi dengan berbagai macam dokumen, serta profil daerah.
- b) Level Interaksi, tahapan yang kedua ini sarana komunikasi dilakukan dengan dua arah yaitu antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, seperti menyampaikan atas beberapa keluhan dan pendapat dari masyarakat sebagai sarana yang baik.
- c) Level Transaksi, tahapan ini mengemukakan kesepakatan dalam melayani kepada publik dengan bertransaksi kepada masyarakat. Sebagai contoh transaksi dalam membayar pajak dan retribusi daerah.
- d) Level Integrasi, tahapan terakhir ini dimana semua layanan publik telah disediakan secara *online* oleh pemerintah, namun secara konvensional dapat mendatangi langsung ke instansi pelayanan publik.

Mengacu pada Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Ilham, 2021) pengembangan *E-Governance* memiliki 4 tingkatan yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat 1 Persiapan

- a) Pembuatan letak atau situs informasi di setiap Lembaga;
- b) Penyediaan sarana sebagai akses yang mudah contohnya menyiapkan *Multipurpose Community Center*;
- c) Pengadaan Sumber Daya Manusia (SDM);
- d) Mensosialisasikan secara individu maupun kelompok kepada publik dengan adanya penggunaan teknologi dan informasi.

2. Tingkat 2 Pematangan

- a) Penyusunan dengan membuat hubungan dengan Lembaga lain;
- b) Penggolongan situs informasi dan komunikasi publik secara interaktif.

3. Tingkat 3 Pemantapan

- a) Pengklasifikasian transaksi terhadap pelayanan publik;
- b) Pembuatan sistem komunikasi secara aplikasi dengan memanfaatkan adanya data dan informasi.

4. Tingkat 4 Pemanfaatan

- a) Pengklasifikasian untuk membentuk aplikasi secara terintegrasi berbasis pelayanan yang bersifat dengan G2C, G2G, dan G2B.

2.1.14 Faktor keberhasilan kritis E-Governance

Faktor *E-Governance* berbasis digitalisasi ini menjadikan pemerintah untuk senantiasa memanfaatkan teknologi informasi dengan beradaptasi pada tata kelola pemerintahan serta adanya komunikasi yang baik. Sehingga dalam penerapannya, *E-Governance* mempunyai beberapa tantangan untuk meraih kesuksesan dan hambatan yang terjadi karena kesiapan yang rendah. Untuk itu, pemerintah harus memberikan dorongan yang kuat agar diperoleh faktor penentu kesuksesan *E-Governance*.

Faktor keberhasilan menurut Zhou (2001) mendeskripsikan bahwa kesuksesan *E-Governance* dilihat dari 3 faktor yaitu sebagai berikut:

1. Pengaturan kelembagaan
Peran kelembagaan bertanggung jawab dalam memberikan gagasan terhadap *E-Governance*, dimana melibatkan struktur organisasi sebagai bentuk kerja sama dalam sebuah instansi dengan menciptakan perubahan struktur baru.
2. Kepemimpinan
Elemen pada faktor ini pemerintah mampu menyelaraskan sistem *E-Governance* pada pelayanan publik dengan pemimpin yang mempunyai komitmen tinggi sehingga jika terjadi konflik maka dapat tertangani dengan baik.
3. Manajemen Efektif
Elemen pada peran ini mempunyai standarisasi dalam mengimplementasikan kebijakan agar manajemen efisien secara normalisasi kepada pemerintah sebagai pelatihan yang sesuai.

Pendapat di atas dapat dikatakan bahwa dalam sebuah pengembangan kesuksesan *E-Governance* tidak terlepas dari adanya sumber daya seperti masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan pemerintah. Begitu pula adanya *support* yang dikutip oleh Indrajit terhadap konsep penerapan *E-Governance* dapat

memberikan lingkungan yang kondusif apabila infrastrukturnya berjalan dengan benar.

Faktor penerapan keberhasilan dalam *E-Governance* selanjutnya menurut Alexander dan Yumei dilihat dari peran penting sebuah pemimpin pemerintah dengan melihat sudut pandang pegawai bagaimana faktor dalam mempengaruhi kesuksesan. Konsep kesuksesan Alexander dan Yumei dibagi menjadi 2 yaitu internal dan eksternal. Berikut beberapa faktor keberhasilan Alexander dan Yumei (2016:274-279) dalam jurnalnya *The Critical Success Factors Study for E-Government Implementation* sebagai berikut:

1. *Internal Organization Management Factor*, mendeskripsikan bahwa peran pengguna internal yaitu karyawan yang memanfaatkan aplikasi *E-Governance* dapat tersedia serta adanya peran manajer.
2. *Information Center Coordination & Supportive Ability*, mengkoordinasikan bahwa data dalam bentuk teknologi dan informasi harus tepat sasaran dan lengkap sehingga apabila terdapat kesulitan maka dapat memberikan bantuan-bantuan berupa dukungan dalam membentuk sebuah kemampuan yang tepat.
3. *Supplier Product & Technical Service*, menjelaskan bahwa pegawai dalam pengelolannya harus memiliki kapasitas sebagai bentuk pengalaman yang baik agar mampu meningkatkan teknologi dan informasi yang terpadu sehingga sistem dapat terjamin, mudah diatu dalam sebuah kinerja.
4. *External Policy Environmental Factors*, dimana sebuah kebijakan memiliki faktor dalam mendukung pelaksanaan *E-Governance* sehingga peraturan dan arahan sebagai acuan kebijakan tersebut dapat mencapai tujuan secara efektif.
5. *External Technical Environmental Factors*, bagaimana faktor lingkungan menjadi acuan dalam faktor keberhasilan *E-Governance*, sehingga teknologi menjadikan perkembangan yang ramai digunakan. Berbagai kalangan pemerintah, bisnis dan masyarakat ikut serta dalam mengadopsi kinerja pelayanan bahwa teknologi informasi sangat penting dilakukan.

Faktor keberhasilan oleh Gil Garcia dan Theresa (2005) dalam jurnalnya yang berjudul *The Critical Success Factors Study for E-government*

menginterpretasikan bahwa penentu keberhasilan dalam *E-governance* dalam pelaksanaannya menggambarkan secara praktis pada dasar teori, faktor tersebut yaitu:

1. Teknologi Informasi. Menggambarkan bahwa kualitas teknologi dalam mengelola sebuah tata kelola pemerintahan dalam *E-Governance* mempunyai pegawai ahli yang mudah dimengerti dan digunakan dalam segi kemampuan.
2. Data dan Informasi. Meningkatkan pengelolaan informasi baik data yang berkualitas agar dapat dikendalikan oleh pegawai pelayanan publik dalam merencanakan keseluruhan dan masukan untuk lebih ditingkatkan lebih lanjut terhadap kualitas *E-Governance*.
3. Organisasi dan Manajerial. Dimana organisasi memiliki standarisasi dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan agar manajemen secara tepat mempunyai pemimpin serta perencanaan yang matang. Pihak yang terlibat pun mampu menguasai dalam berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
4. Peraturan dan Legalitas. Peran *E-Governance* sangat penting dilakukan apabila memiliki legalitas dan peraturan dalam undang-undang sebagai payung hukum terkait tata kelola pemerintahan.

Pengembangan *E-Governance* untuk meraih kesuksesan dalam bukunya menurut Indrajit (2012:61-68) mengungkapkan hasil riset dari University of Maryland mengenai beberapa elemen sukses dalam *E-Governance* terdapat delapan elemen sukses yaitu:

1. *Political Environment*, dimana keadaan sebuah proyek *E-Governance* dapat diterapkan dalam sebuah aplikasi. Dari hasil risetnya proyek ini menciptakan dua type yaitu TDP (*Top Down Project*), dimana proyek tersebut dibentuk melalui ide dari pihak eksekutif serta legislatif. Dan BUP (*Buttom Up Project*) dimana proyek tersebut dilakukan dalam sebuah instansi pemerintah karena adanya gagasan dari para pegawai.
2. *Leadership*, peran kepemimpinan sangatlah penting dan mampu melahirkan lingkungan yang professional dengan menerapkan suatu program karena memiliki tanggung jawab dan wewenang yang sangat besar dalam menumbuhkan integritas.
3. *Planning* (Perencanaan), dimana peran dalam kegiatan sebuah program direncanakan sesuai dengan ukuran target yang akan dicapai sehingga memberikan kontribusi dalam mengimplementasikan adanya faktor kesuksesan *E-Governance*.
4. *Stakeholder*, dimana peran tersebut melibatkan beberapa pihak dalam

berbagai kepentingan terutama pada penerapan *E-Governance*, sehingga secara langsung pemerintah mengimplementasikan teknologi informasi dengan pelayanan kepada masyarakat, pihak swasta dan Lembaga-lembaga yang terkait.

5. *Transparency*, adalah penerapan dalam menyediakan sebuah proyek dengan menyediakan data untuk mengakses berbagai informasi karena merupakan suatu hal yang sangat penting untuk memudahkan pihak kepentingan dalam organisasi.
6. *Budgets*, dimana perencanaan dapat memadai adanya dana finansial pada suatu program untuk menumbuhkan proyek agar dapat tercapai dengan baik.
7. *Technology*, yaitu penerapan program *E-Governance* menjadikan elemen paling penting dalam tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Tanpa adanya teknologi, maka perkembangan informasi kepada masyarakat tidak akan terintegrasi dengan baik.
8. *Innovation*, dimana elemen terakhir ini memberikan sebuah kontribusi yang sangat besar terhadap berbagai permasalahan yang muncul. Inovasi diciptakan ketika sumber daya manusia nya mengembangkan program tersebut dengan baik.

Faktor keberhasilan menurut Indrajit (2016:15) dalam bukunya berjudul *Konsep dan Strategi Electronic Government* (Nugraha, 2018) mengimplementasikan beberapa konsep teknologi informasi yang memiliki 3 (tiga) faktor sukses yang harus diperhatikan dengan benar. Elemen tersebut yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

a) *Support* (Dukungan)

Faktor ini memberikan pengembangan *E-Governance* secara penting oleh pemerintah sebagai penerapan yang baik. Tanpa adanya kebijakan yang mendukung atau *political will* maka *e-governance* tidak akan berjalan dengan mulus. Karena program ini harus dimulai dari pemerintahan sebagai tata kelola yang baik dan juga berada di level tertinggi hingga level terbawah seperti (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3 dan seterusnya). Dukungan dari kebijakan ini lebih tepatnya bukan omongan semata, tetapi pemerintah

publik benar-benar menjalankan konsep *E-Governance* dengan memberikan dukungan antara lain:

1. Disetujuinya kerangka *E-Governance* untuk mencapai visi dan misi sebuah negara dan memperhatikan berbagai prioritas tinggi dalam menyepakatinya sebagaimana salah satu kunci sukses yang disahkan.
2. Pengalokasian sumber daya manusia terhadap waktu, tenaga, finansial dan informasi lainnya dalam tata kelola pemerintahan yang baik sebagai konsep sudut pandang lintas sectoral yang melibatkan lebih dari dua lembaga.
3. Ditingkatkannya infrastruktur sebagai pendukung adanya lingkungan yang kondusif dalam membangun *E-Governance* untuk memperoleh peraturan dan Undang-undang yang jelas terhadap Lembaga-lembaga sebagai penanggung jawab terhadap komponen struktur yang baik.
4. Memperoleh konsep *E-Governance* dengan mensosialisaikan secara khusus kepada masyarakat melalui pemerintah secara konsisten, merata dan berkelanjutan melalui berbagai cara yang responsif.

b) *Capacity* (Kapasitas)

Faktor keberhasilan dalam elemen ini memperoleh unsur kemampuan dalam memberdayakan pemerintah untuk memanifestasikan *E-Governance* agar menjadi nyata. Maka dari itu pemerintah harus memiliki faktor yaitu sebagai berikut:

1. Kesiapan infrastruktur dalam menyikapi berbagai teknologi dan informasi sebagai fasilitas sarana prasarana yang memadai karena 50% merupakan kunci sebuah keberhasilan dalam menerapkan *E-Governance*.
2. Ketersediaan terhadap sumber daya finansial sebagai inisiatif untuk mewujudkan *E-Governance* dalam melakukan sebuah anggaran yang sudah ditetapkan dengan mengalokasikan dana terhadap pengembangan *E-Governance*.
3. Memiliki keahlian dalam berkompetensi pada sumber daya manusia agar sesuai dengan apa yang diharapkan sebagai manfaat dalam menerapkan *E-Governance* serta mengakses berbagai teknologi informasi agar dapat menerapkan sesuai dengan yang diinginkan.

c) *Value* (Nilai)

Faktor ketiga dalam keberhasilan *E-Governance* ini memberikan aspek

yang dilihat dari sisi masyarakat. Karena pada elemen pertama dan kedua merupakan pihak pemerintah yang memberikan jasa kepada masyarakat. Dalam hal ini, adanya implementasi konsep *E-Governance* tidak akan berjalan apabila jika tidak ada beberapa pihak yang diuntungkan. Selain itu adanya *E-Governance* ini yang menjadikan besar tidaknya manfaat yang diperoleh bukan hanya pemerintah saja, tetapi pihak yang berkepentingan dan masyarakat. Secara relevan pemerintah harus membuat beberapa jenis aplikasi *E-Governance* dengan prioritas pembangunannya dapat memberikan manfaat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna yang tepat.

Apabila yang dibutuhkan masyarakat itu ada salah nya maka akan mendapatkan boomerang bagi pemerintah nya jika mereka mempersulit dalam menerapkan *E-Governance*. Oleh karena itu, dalam membentuk perpaduan terpenting ketiga elemen di atas adalah sebuah kunci utama dalam mendukung keberhasilan.

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan keberhasilan tentunya menurut Indrajit (2016:15) memiliki keterkaitan terhadap dukungan dari beberapa kalangan instansi atau lembaga terutama masyarakat yang dapat meningkatkan sumber daya manusia. Selain itu adanya teknologi dan informasi harus dikaitkan dengan beberapa peraturan dan kebijakan regulasi sehingga ketika tata kelola pemerintahan dijalankan maka dapat berjalan jika peraturannya jelas. Sehingga dapat memantapkan pemerintah dengan kapasitas dalam berkompetensi pada sumber daya manusia agar sesuai dengan apa yang diharapkan

sebagai manfaat dalam menerapkan *E-Governance*.

Kapasitas dalam menyikapi teknologi informasi tentunya merupakan kunci keberhasilan sebuah pemerintahan dengan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan infrastruktur. Faktor terakhir yaitu manfaat diberlakukannya pemerintahan yang baik tentunya memiliki nilai tersendiri dalam teknologi informasi.

Secara garis besar, faktor pada kunci keberhasilan *E-Governance* memberikan manfaat yang relevan kepada masyarakat, tanpa adanya masyarakat maka tata kelola pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik jika tidak dikaitkan dengan beberapa pihak. Sehingga peran pemimpin sangat penting dalam mengimplementasikan beberapa program khususnya pelayanan kepada masyarakat, pihak swasta dan lembaga yang terkait. Selain itu, penerapan adanya *E-Governance* melalui aplikasinya dengan komunikasi dua arah yaitu pemerintah kepada masyarakat proses nya dapat dilakukan secara online.

2.1.15 Faktor penghambat penerapan E-Governance

E-Governance tentunya memiliki berbagai hambatan dalam menyikapi tantangan untuk memecahkan permasalahan dalam menentukan sebuah keberhasilan. Sosiawan (2008) dalam buku (Ilham, 2021) menjelaskan faktor-faktor penghambat dalam penerapan *E-Governance*:

- a. Pemerintah pada bidang regulasi perlu memikirkan strategi yang terjadi dalam undang-undang terhadap petunjuk teknis dalam melaksanakan peraturan pemerintah.
- b. Adanya penekanan bagi pemerintah dalam memantau sebuah anggaran operasional yang memadai.
- c. Mempertegas struktur organisasi terhadap lembaga pemerintah agar dapat dikelola dengan baik terutama dalam mengimplementasikan *E-Governance* pemerintahan.
- d. Pada hambatan sumber daya manusia, diperlukan pelatihan dengan bidang teknologi informasi agar komunikasi yang dijalankan dengan

masyarakat dapat terintegrasi dengan baik.

Hambatan selanjutnya dalam mengaplikasikan *E-Governance* menurut (Novita, 2014) dalam jurnalnya mengatakan bahwa faktor penghambat tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Infrastruktur belum memadai dan tidak terjamin. Teknologi informasi secara infrastruktur tidak merata dan tersebar terutama daerah pelosok. Karena kebutuhan yang masyarakat alami seperti aliran listrik dan saluran telepon tidak memadai, sehingga jika sarana prasarana tersedia maka harganya akan naik, begitu pula pemerintah yang belum mempersiapkan pendanaan untuk kepentingan ini.
- b. Akses tempat yang sangat terbatas. Dukungan mengenai akses teknologi informasi ini dapat diberlakukan di instansi pemerintahan, tempat umum, dan kantor pos. Tetapi jumlahnya yang sangat terbatas menjadikan pemerintah dan masyarakat saling gotong rotong mewujudkan akses point yang terjangkau.
- c. Sumber daya manusia yang tidak handal. Pemerintah secara umum memang tidak memiliki sumber daya manusia yang handal terutama di bidang teknologi informasi. Karena merupakan bidang yang baru, sehingga sdm yang handal dapat ditemukan di sektor bisnis
- d. Kultur (tradisi) kebiasaan belum terintegrasi. Adat dan tradisi menjadikan masyarakat masih langka terutama masyarakat di Indonesia dalam mendapatkan informasi nya masih dipersulit.

Dilihat dari perspektif penerapan pelayanan publik maka hambatan pada *E-Governance* (Novita, 2014) sebagai berikut:

1. Kurangnya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia
2. Pengesahan yang kurang pada sistem administasi publik secara internal
3. *E-Governance* secara perencananaa dan strategi kurang karena tidak sistematis
4. Pemerintah dalam mengimplementasikan *E-governance* biasanya terkesan buru-buru tanpa adanya pemeriksaan yang cukup
5. Kurangnya Teknologi informasi secara sistem dalam pelayanan.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir adalah sebuah model secara konseptual bagaimana teori dapat berhubungan dalam berbagai faktor yang telah dirumuskan sebagai masalah yang sangat krusial menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono 2017:60). Kerangka berpikir sebagai teori yang digunakan sesuai dengan landasan dalam pola pemikiran untuk memecahkan suatu masalah penelitian. Menurut penulis indikator yang ada pada kerangka berpikir ini berhubungan satu sama lain terhadap suatu permasalahan yaitu sistem aplikasi yang tidak optimal pada sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) di Dinas Sosial Kota Bandung.

Tata kelola pemerintahan dalam pengaplikasiannya pada sistem tersebut merupakan pengelolaan sebuah data terpadu bagi warga miskin dan tidak mampu dalam menerapkan *E-Governance* agar menjadi lebih kredibel untuk menyiapkan data-data melalui berbagai program dengan melengkapi variabel untuk dilaporkan datanya. Diantaranya Program Keluarga Harapan (PKH), Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan lain-lain

Upaya dalam menangani SIKS-NG terutama bagi warga miskin dan warga tidak mampu pemerintah melakukan sebuah penyelenggaraan dalam bentuk sistem aplikasi dimana masyarakat setempat diberi fasilitas melalui *online* dengan melakukan informasi dan komunikasi agar dapat memberikan strategi dengan mengelola data secara terintegrasi sehingga dapat mengikuti dinamika perubahan data yang ada di lapangan. Sehingga dapat membantu dalam mengambil keputusan di tingkat daerah dan pusat untuk mengidentifikasi sasaran penerima manfaat yang

tepat karena data diperbaharui dengan mengumpulkan data hingga menyebarluaskan data serta mengusulkan data bantuan sosial.

Keberhasilan dalam melakukan sebuah tindakan dalam tata kelola *E-governance* kepada masyarakat ini dapat dirasakan ketika tingkat optimalisasi pada pengaplikasiannya dapat berjalan sesuai kriteria yang telah dilakukan sehingga harus diketahui jika tidak dioptimalisasikan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teori Indrajit (2016:15) sebagai faktor keberhasilan dalam penerapan *E-Governance*:

1. *Support* (Dukungan)

- a. Disetujuinya kerangka *E-Governance* untuk mencapai visi dan misi sebuah negara dan memperhatikan berbagai prioritas tinggi dalam menyepakatinya sebagaimana salah satu kunci sukses yang disahkan.
- b. Pengalokasian sumber daya manusia terhadap waktu, tenaga, finansial dan informasi lainnya dalam tata kelola pemerintahan yang baik sebagai konsep sudut pandang lintas sectoral melibatkan lebih dari dua lembaga.
- c. Ditingkatkannya infrastruktur sebagai pendukung adanya lingkungan yang kondusif dalam membangun *E-Governance* untuk memperoleh peraturan dan Undang-undang terhadap Lembaga-lembaga sebagai penanggung jawab terhadap komponen struktur yang baik.
- d. Memperoleh konsep *E-Governance* dengan mensosialisaikan secara

khusus kepada masyarakat melalui pemerintah secara konsisten, merata dan berkelanjutan melalui berbagai cara yang responsif.

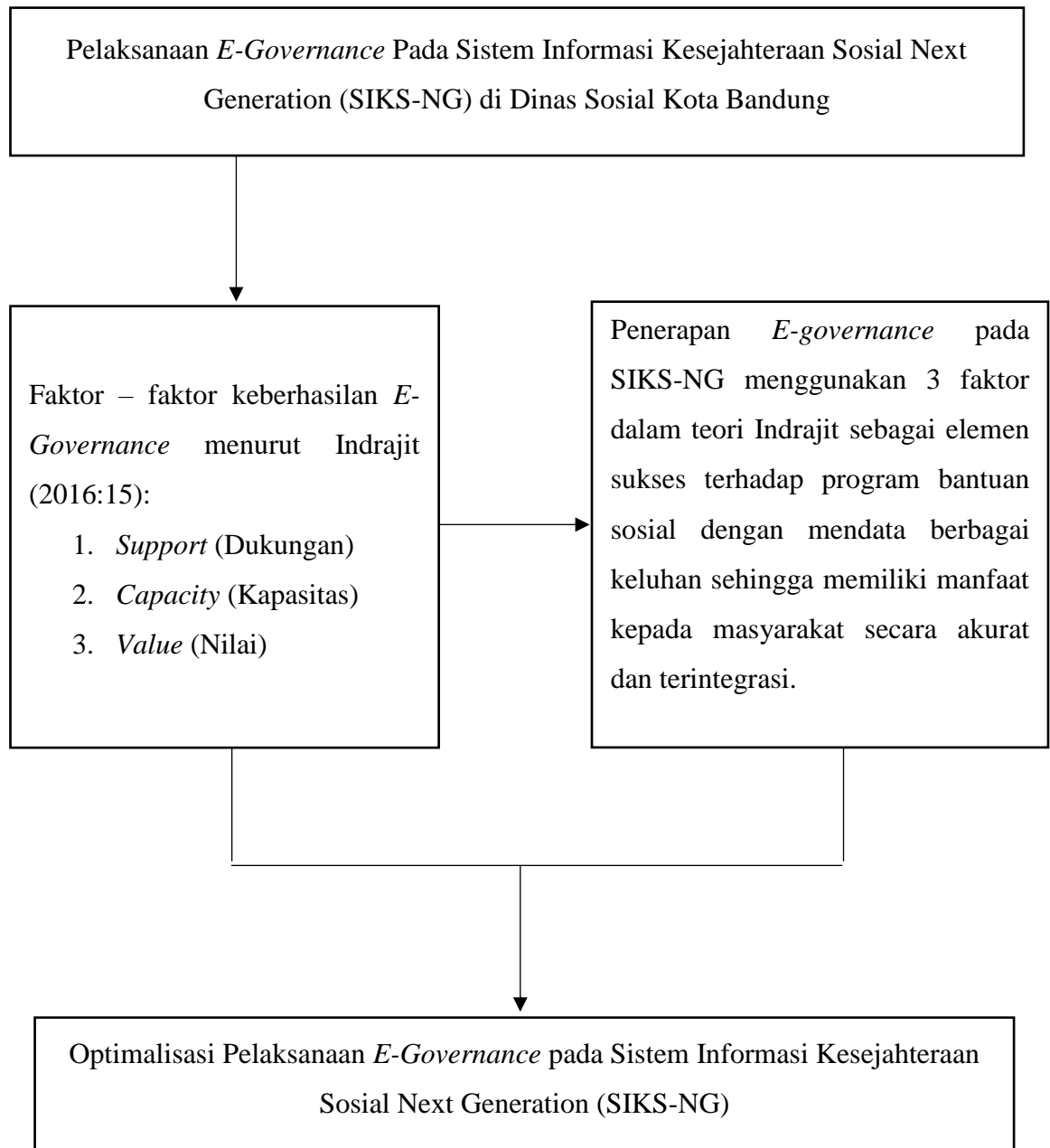
2. *Capacity* (Kapasitas)

- a. Kesiapan infrastruktur dalam menyikapi berbagai teknologi dan informasi sebagai fasilitas sarana prasarana yang memadai karena 50% merupakan kunci sebuah keberhasilan dalam menerapkan *E-Governance*.
- b. Ketersediaan terhadap sumber daya finansial sebagai inisiatif untuk mewujudkan *E-Governance* dalam melakukan sebuah anggaran dengan mengalokasikan dana terhadap pengembangan *E-Governance*.
- c. Memiliki keahlian dalam berkompetensi pada sumber daya manusia agar sesuai dengan apa yang diharapkan sebagai manfaat dalam menerapkan *E-Governance* serta mengakses berbagai teknologi informasi agar dapat menerapkan sesuai dengan yang diinginkan.

3. *Value* (Nilai)

- a. Memberikan manfaat kepada masyarakat secara signifikan.
- b. Memahami tujuan untuk menerapkan sebuah *E-Governance*.
- c. Adanya kebijakan dan regulasi terkait SIKS-NG

Berdasarkan teori tersebut, maka peneliti membuat gambar paradigma berpikir penelitian di bawah ini:



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut ini peneliti memfokuskan pada proposisi mengenai Pelaksanaan *E-Governance* Pada Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) di Dinas Sosial Kota Bandung sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *E-Governance* pada Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) di Dinas Sosial Kota Bandung belum berjalan secara efektif. Hal ini ditentukan oleh teori *e-governance* yang di kemukakan oleh Indrajit (2016:15) yang terdiri dari: *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), *Value* (Nilai).
2. Terdapat hambatan yang dialami pada pelaksanaan *E-Governance* pada Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – *Next Generation* (SIKS-NG) di Dinas Sosial Kota Bandung.
3. Terdapat upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelaksanaan *E-Governance* pada Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – *Next Generation* (SIKS-NG) di Dinas Sosial Kota Bandung.