

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka ini berisi teori kepustakaan yang melandasi penelitian untuk mendukung pemecahan masalah sebagai dasar analisis yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan fokus penelitian ini. Adapun materi yang akan dikemukakan untuk pemecahan masalah yaitu kajian mengenai, Administrasi, Administrasi Publik, Konsep Good Governance, E-Government, Manajemen, Organisasi dan Pelayanan Publik BKPSDM Kota Bandung serta penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dasar teori untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan proposisi.

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan. Dari kedua penelitian terdahulu yang ada, peneliti menjadikan salah satunya sebagai bahan literatur dan referensi dengan memfokuskan pada etika pegawai beserta faktor yang mempengaruhinya sebagai gambaran mengenai teori dan implementasi yang biasa terjadi di lingkungan pemerintahan. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti

mencantumkan hasil penelitian terdahulu guna mendukung penelitian ini. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu yang peneliti gunakan :

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Muhammad Nur, penelitian ini berdasarkan bagaimana pelayanan berbasis elektronik ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks-Ng) Di Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang dijadikan sebagai informan didalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Hasil penelitian, menggunakan analisa Support, Capacity, dan Value menunjukkan bahwa berdasarkan variabel Support sudah baik jika dilihat dari segi dukungan, pengalokasian SDM, dan sosialisasi sepenuhnya sudah dilakukan oleh Kantor dinas sosial kabuten Gowa, walaupun masih ditemukan kendala pada tiap indikator tersebut.
2. Penelitian Kedua dilakukan oleh Dinda Nursahyasti, penelitian ini berdasarkan bagaimana Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sudah menerapkan sistem EGovernment. Semua jenis pelayanannya berbasis elektronik, kecuali layanan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Aditya Wijaya, penelitian ini berdasarkan bagaimana Penerapan Electronic Government dalam rangka mewujudkan Good Government adalah salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam memberikan informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan E-Government Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government). Metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian dalam skripsi ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan adalah teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini adalah Kendala yang menghambat dalam penerapan Electronic Government adalah kurangnya sarana dan prasarana yang diberikan pemerintah untuk menerapkan pemerintahan elektronik.

4. Penelitian keempat dilakukan oleh Syahputra Hasan, penelitian ini berdasarkan bagaimana pelayanan yang dilakukan secara manual dianggap tidak relevan dengan kemajuan teknologi informasi pada era modern saat sekarang ini. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan metode analisis dengan software Smart PLS (Partial Least Square) yang dapat digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas serta pengujian hipotesis. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara penerapan e-government dengan peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, hal tersebut dibuktikan dengan hasil yang signifikan dengan besaran nilai original sample estimate sebesar 0,925 dan nilai T-statistic  $79,097 > 1,96$  (lebih besar dari 1,96).
5. Penelitian kelima dilakukan oleh A. Utami Chika Daryanti, penelitian ini berdasarkan bagaimana wujud inovasi pelayanan publik berbasis Electronic Government (E-Gov) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-Gov) Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. metode penelitian kualitatif dalam mengurai data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, serta

dokumen dan arsip dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan : wujud inovasi pelayanan publik berbasis Electronic Government (E-Gov) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar berupa inovasi Mini War Room yang merupakan alat berbentuk CCTV (Closed Circuit Television) yang ada diseluruh kelurahan di Kecamatan Rappocini.

Tabel 2.1

## Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Muhammad Nur	Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks- Ng) Di Kabupaten Gowa	Teori E-Government menurut Indrajit (2016)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
2	Dinda Nursahyasti	Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019	Teori Kepuasan Pelanggan Menurut Kennedy & Young (dalam Supranto, 2001: 11)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
3	Aditya	Penerapan E-	Teori E-	Kualitaitf	Yuridis	Observasi,

	Wijaya	Government Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government	Government. Menuju Eko Indrajit, (2011:24)		Empiris	Wawancara,
4	Syahputra Hasan	Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	Teori E-Government Menurut Eko Indrajit (2006:7)	Kuantitatif	Kusioner	
5	A. Utami Chika Daryanti	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electonic Government (E-Gov) Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar	Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-governmen	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

## 2.1.2 Kajian Teori Administrasi dan Manajemen

### 2.1.2.1 Konsep Administrasi

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan termasuk kelompok “*applied sciences*”, karena kemanfaatannya hanya ada apabila prinsip-prinsip, rumus-rumus dan dalil-dalilnya diterapkan untuk meningkatkan mutu berbagai kehidupan bangsa dan negara. Sedangkan administrasi dalam praktek atau sebagai seni pada zaman modern sekarang ini merupakan proses kegiatan yang perlu dikembangkan secara terus menerus agar administrasi sebagai suatu sarana untuk mencapai tujuan benar-benar dapat memegang peranan yang diharapkan.

Kata Administrasi dapat dibedakan dalam 2 pengertian yaitu : Administrasi dalam arti sempit, yaitu dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Jadi tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari pada Administrasi yang akan dipelajari. Sedangkan Administrasi dalam arti luas dari kata *Administration* (bahasa Inggris). Di bawah ini akan dikemukakan beberapa pendapat, arti atau definisi dari para pada administrasi dalam arti luas, yaitu :

Menurut **Leonard D. White**, dalam bukunya : *Introduction to the study of Public Administration*, memberikan definisi sebagai berikut :

**“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc”** (Administrasi adalah suatu

**proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil... dan sebagainya).**

Kemudian pengertian dari **H.A. Simon** dan kawan-kawan, dalam bukunya : *Public Administration*, memberikan definisi sebagai berikut : “*Administration as the activities of groups cooperating to accomplish common goals*” (Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama). Adapun menurut **William H. Newman**, dalam bukunya *Administration Action* mengemukakan :

***“Administration has been defined as the guidance, leadership, and control of the effort of a group of individuals towards some common goal”*** (Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan daripada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama).

Berdasarkan beberapa definisi administrasi pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi sebagai alat kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi yang di dalam nya terdiri dari suatu kegiatan kerjasama untuk umum baik antar individu atau kelompok yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama.

### **2.1.2.2 Konsep Administrasi Publik**

Secara etimologi administrasi publik terdiri dari dua kata yaitu administrasi dan publik. Setelah memahami definisi Administrasi, maka untuk mengetahui definisi dari administrasi publik terlebih dahulu memahami arti dari publik itu sendiri. Definisi Publik menurut **Harits (2014)** adalah sekumpulan manusia yang terbentuk



atas kesamaan pandangan dengan tujuan yang sama berdasarkan pada filsafah hidup yang dianut.

Yang dimaksud dengan Administrasi Publik menurut **J.M. Priffner and Robert v Presthus** dalam bukunya : *“Public Administration is a process concerned with carrying out public policies”* (Administrasi Publik adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan Negara). Sedangkan menurut Dimock dalam bukunya mendefinisikan sebagai berikut : *“Public Administration is the activity of the State in the exercise of its political power”* (Administrasi Publik adalah kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan atau kewenangan politiknya).

### **2.1.2.3 Konsep Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Karena manajemen lebih kepada mengendalikan seperti dalam kemampuan atau keterampilan untuk melaksanakan atau memperoleh suatu hasil. Sesuai dengan pengertian manajemen menurut **George R. Terry**, dalam bukunya : *“Principles of management”*, memberikan definisi manajemen sebagai berikut : *“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, accomplish predetermined objectives”*. (Manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas : perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat

menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya). Dalam definisi ini manajemen dipandang sebagai suatu proses mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan dan sampai pada pengawasannya.

Manajemen merupakan pendekatan yang memandang manusia sebagai faktor produksi sehingga harus dimanfaatkan secara produktif oleh organisasi. Organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai 'input' untuk diubah menjadi 'output' berupa produksi barang atau jasa. Manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting. Pengertian dari Sumber Daya Manusia sendiri menurut Senada juga **H Simamora (2006)**, ialah :

**Manajemen sumber daya manusia adalah hal-hal berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur-unsur manusia dengan segala potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang dapat mencapai tujuan organisasi.**

Hal sama dikemukakan **Michael Armstrong (1987)**, ia mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai pendekatan strategis terhadap keterampilan, motivasi pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia.

Selanjutnya **Sedarmayati (2009)** menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi sebab itu untuk meningkatkan kinerja organisasi maka dukungan dari aktivitas manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dimana aktivitas tersebut merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia.

#### **2.1.2.4 Konsep Organisasi**

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan manusia juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi di antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Untuk memahami hakikat organisasi, **Benyamin Harits (2004)** mengemukakan organisasi adalah wadah untuk melakukan interaksi antar individu untuk mengaktualisasikan dirinya dalam mencapai kehidupannya.

**Indrawijaya (1989:196)** mengemukakan sebagai berikut: "Perilaku organisasi adalah studi menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau kelompok tertentu yang meliputi aspek yang di timbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia".

Organisasi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada. Salah satu variabel dalam perilaku organisasi adalah motivasi.

Proses kerjasama orang-orang dalam mencapai tujuan adalah salah satunya berada dalam suatu wadah yang disebut dengan organisasi. Di dalam organisasi

tersebut secara esensial terdapat wadah, orang-orang, rencana, program dan kebijakan yang akan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan berdasarkan pada tingkat kemampuan dari para aktor-aktor yang tersebut di atas dalam mencapai target, sasaran maupun tujuan yang telah disepakati bersama.

Aktivitas-aktivitas kerjasama dari dua orang atau lebih merupakan substansi dari organisasi. Sistem organisasi merupakan kata lain dari aktifitas anggota-anggota organisasi yang saling berhubungan satu sama lain, karena organisasi diibaratkan sebagai suatu makhluk hidup yang memiliki karakter atau sifat yang berbeda-beda.

**Mooney dalam Sutarto (1981:22)** mendefinisikan organisasi sebagai berikut: *“Organization is the form of every human assosiation for the attainment of common purpose* (Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk pencapaian tujuan bersama)”. Jelaslah, bahwa yang mewadahi dari orang-orang yang memiliki tujuan, tingkat pemahaman dan pengertian adalah “organisasi”, oleh karena itu organisasi harus digerakkan berdasarkan tingkat kemampuan masing-masing dari para anggota atau para pegawai bahkan pimpinan sekalipun.

### **2.1.3 Konsep Good Governance**

#### **2.1.3.1 Pengertian Good Governance**

Good governance sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah civil society. Good governance biasa juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat). Setidaknya sebagian besar masyarakat membayangkan bahwa dengan memiliki praktik good governance yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga (dalam Dwiyanto, 2005).

Lebih lanjut, disebutkan bahwa dalam konteks pembangunan, Pierre Landell-Mills dan Ismael Seregeldin mendefinisikan governance sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan social ekonomi, sehingga good governance, dengan demikian, adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang substansial dan penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil dengan syarat utama (efisien) dan (relatif) merata.

Dokumen United Nations Development Program (UNDP) menjelaskan, Tata Pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup

seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Jelas bahwa good governance adalah masalah perimbangan antara negara, pasar dan masyarakat. Memang sampai saat ini, sejumlah karakteristik kebaikan dari suatu governance lebih banyak berkaitan dengan kinerja pemerintah. Pemerintah berkewajiban melakukan investasi untuk mempromosikan tujuan ekonomi jangka panjang seperti pendidikan kesehatan dan infrastuktur. Tetapi untuk mengimbangi negara, suatu masyarakat warga yang kompeten dibutuhkan melalui diterapkannya sistem demokrasi, rule of law, hak asasi manusia, dan dihargainya pluralisme. Good governance sangat terkait dengan dua hal yaitu pertama, good governance tidak dapat dibatasi hanya pada tujuan ekonomi dan kedua, tujuan ekonomi pun tidak dapat dicapai tanpa prasyarat politik tertentu.

### **2.1.3.2 Membangun Good Governance**

Membangun good governance adalah mengubah cara kerja state, membuat pemerintah accountable, dan membangun pelaku-pelaku di luar negara cakap untuk ikut berperan membuat sistem baru yang bermanfaat secara umum. Dalam konteks ini, tidak ada satu tujuan pembangunan yang dapat diwujudkan dengan baik hanya dengan mengubah karakteristik dan cara kerja institusi negara dan pemerintah. Harus kita ingat, untuk mengakomodasi keragaman, good governance juga harus menjangkau berbagai tingkat wilayah politik. Karena itu, membangun good

governance adalah proyek sosial yang besar. Agar realistis, usaha tersebut harus dilakukan secara bertahap. Untuk Indonesia, fleksibilitas dalam memahami konsep ini diperlukan agar dapat menangani realitas yang ada.

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara Negara, sektor swasta, dan masyarakat (society). Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Bob Sugeng Hadiwinata menyampaikan, asumsi dasar good governance haruslah menciptakan sinergi antara sektor pemerintah artinya menyediakan perangkat aturan dan kebijakan, sektor bisnis artinya menggerakkan roda perekonomian, dan sektor civil society artinya aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi, efektivitas dan efisiensi.

### **2.1.3.3 Prinsip-prinsip Good Governance**

- a. Partisipasi (Participation) Semua warga berhak terlibat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

b. Penegakan Hukum (Rule of Law) Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Tanpa diimbangi oleh sebuah hukum dan penegakkannya yang kuat, partisipasi akan berubah menjadi proses politik yang anarkis. Karakter dalam menegakkan rule of law:

1. Supremasi hukum (the supremacy of law); Adanya pengakuan normatif dan empirik akan prinsip supremasi hukum, yaitu bahwa semua masalah diselesaikan dengan hukum sebagai pedoman tertinggi. Dalam perspektif supremasi hukum (supremacy of law), pada hakikatnya pemimpin tertinggi negara yang sesungguhnya, bukanlah manusia, tetapi konstitusi yang mencerminkan hukum yang tertinggi. Pengakuan normative atas supremasi hukum tercermin dalam perumusan hukum dan/atau konstitusi, sedangkan pengakuan empirik tercermin dalam perilaku sebagian terbesar masyarakatnya bahwa hukum itu memang „supreme“.
2. Kepastian hukum (legal certainty); Kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan, sedangkan keadilan



bersifat 19 subyektif, individualistis, dan tidak menyamaratakan. (Sudikno Mertokusumo 2007: 160).

3. Hukum yang responsif; Hukum responsif dapat diartikan sebagai hukum yang merupakan sarana merespon atas kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta menjanjikan tertib kelembagaan yang langgeng dan stabil. Dengan kata lain, hukum responsif ini merupakan tipe hukum yang menolak otonomi hukum yang bersifat final dan tidak dapat digugat. Hukum tidak hanya rules (logic & rules), tetapi juga ada logika-logika yang lain. Memberlakukan jurisprudence saja tidak cukup, tetapi penegakan hukum harus diperkaya dengan ilmu-ilmu sosial. Dan ini merupakan tantangan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses penegakan hukum, mulai dari polisi, jaksa, hakim, dan advokat untuk bisa membebaskan diri dari kungkungan hukum murni yang kaku dan analitis. (Philippe Nonet dan Philip Selznick)
  4. Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminasi; Penegakkan hukum secara konsisten baik aparatur Negara, masyarakat maupun peraturan perundang-undangan yang mengatur, penegakkan harus bersifat netral adil dan tidak memihak.
  5. Independensi peradilan. 20 Perdilan yang independen, bebas daripengaruh kekuasaan atau kekuatan lainnya.
- c. Transparansi Salah satu yang menjadi persoalan bangsa di akhir masa orde baru adalah merebaknya kasus-kasus korupsi yang berkembang sejak awal

masa rejim kekuasaannya. Salah satu yang dapat menimbulkan dan memberi ruang gerak kegiatan korupsi adalah manajemen pemerintahan yang tidak transparan. Aspek mekanisme pengelolaan negara yang harus dilakukan secara transparan. Setidaknya ada 8 aspek yaitu: 1) Penetapan posisi, jabatan atau kedudukan 2) Kekayaan pejabat publik 3) Pemberian penghargaan 4) Penetapan kebijakan yang terkait dengan pencerahan kehidupan 5) Kesehatan 6) Moralitas para pejabat dan aparatur pelayanan publik 7) Keamanan dan ketertiban 8) Kebijakan strategis untuk pencerahan kehidupan masyarakat

- d. Responsif (Responsiveness) yaitu pemerintah harus peka dan cepat tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat.
- e. Orientasi Kesepakatan (Consensus Orientation) yaitu pengambilan putusan melalui proses musyawarah dan semaksimal mungkin berdasar kesepakatan bersama.
- f. Keadilan (Equity) Yaitu Kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan
- g. Efektifitas (Effectiveness) dan Efisiensi (Efficiency) Agar pemerintahan efektif dan efisien, maka para pejabat perancang dan pelaksana tugas-tugas pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata dari masyarakat, secara rasional dan terukur.
- h. Akuntabilitas (Accountability) Pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya delegasi dan kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka, setiap pejabat publik dituntut untuk

mempertanggungjawabkan semua kebijakan, perbuatan, moral, maupun netralitas sikapnya terhadap masyarakat.

- i. Visi Strategis (Strategic Vision) Pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Kualifikasi ini menjadi penting dalam kerangka perwujudan good governance, karena perubahan dunia dengan kemajuan teknologinya yang begitu cepat.

#### **2.1.4 Pengertian E-Government**

Kombinasi antara buah pemikiran New Public Management (NPM) dengan pemanfaatan teknologi informasi yang nampak di dalam fenomena administrasi melalui internet ini telah melahirkan konsep aplikasi pemerintahan digital atau yang lebih populer disebut sebagai Electronic Government.

Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan e-Government sebagai berikut:

“e-Government mengarahkan untuk penggunaan IT oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis dan pihak yang terkait dengan pemerintahan.

Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan e-Government secara lebih sederhana, yaitu:

“e-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT-Information and Communication Technology) oleh pihak pemerintahan.

“Electronic Government bukanlah sebuah perubahan fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan hal itu kita dapat menyaksikan pada permulaan era industrialisasi.

Menurut Indrajit, setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi e-Government, yaitu masing-masing adalah :

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder).
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet).
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Sedangkan definisi formal dari pemerintah Republik Indonesia, sebagaimana diatur oleh Kementerian Komunikasi dan informatika (Keminfo) adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain Pemerintah Indonesia yakni go.id. Sehingga berdasarkan definisi formal ini, walaupun ada website yang secara real dikelola oleh pemerintah dan digunakan untuk pelayanan publik namun apabila tidak ber-domain go.id maka tidak masuk klasifikasi e-Government (Strategi Pengembangan E-Government (E-Gov) Dalam Pelaksanaan Diseminasi Informasi Pemerintah Kota Palembang, 2009:9-9).

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government menjelaskan bahwa pengembangan e-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. iseminasi Informasi Pemerintah Kota Palembang, 2009: 8-9)

#### **2.1.4.1 Tahapan Pengembangan E-Government**

Di dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government di jelaskan bahwa penerapan e-Government di setiap lembaga pemerintah mengacu kepada pentahapan pengembangan e-Government secara nasional, dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah yang mencakup :

- a. Prioritas layanan elektronik yang akan diberikan;
- b. Kondisi infrastruktur informasi yang dimiliki;
- c. Kondisi kegiatan layanan saat ini;
- d. Kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki.

Jangka waktu penerapan e-Government di setiap lembaga pemerintah bervariasi sesuai dengan kondisi yang ada, tetapi tetap dalam kerangka rencana penerapan e-Government secara nasional.

#### **2.1.4.2 Konsep E-Government**

Konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan E-Government, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan, dengan mempergunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana dari pengertian tersebut dibagi lagi menjadi dua pembedangan, yaitu :

- a. Online Service: adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar, baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi.
- b. Government Operations: adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti Electronic Procurement, manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Setelah melihat bagaimana lembaga atau institusi mendefinisikan E-Government, ada baiknya dikaji pula bagaimana sebuah pemerintahan menggambarannya karena

pengertian dari konsep E-Government tidak terbatas pada pengertian yang telah disebutkan diatas, masing-masing negara yang menerapkan konsep E-Government ini memiliki pengertian masing-masing yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan dari negara itu sendiri. Contohnya di Kanada, konsep E-Government yang diterapkan di dalamnya lebih menekankan pada public service atau pelayanan untuk publik (dalam pengertian ini berarti masyarakat), dimana diwujudkan pada pelayanan dari pemerintah kepada warga negara secara online sehingga warga negara bisa mendapatkan informasi dan pelayanan dari pemerintah federal, provinsi dan lokal dalam situs tersebut.

#### **2.1.4.3 Manfaat E-Government**

Kosep penggunaan elektronik government di dalam dinamika peyelenggaraan pemerintahan menjadi hal yang krusial untuk menunjang terciptanya pelayanan public yang efektif dan efisien. Konsep pelayanan berbasis digital akan memberikan dampak terhadap berbagai elemen kehidupan manusia, Manfaat E-Government menurut Misuraca (2007 : 57-58) dalam bukunya yang berjudul “Menggagas Implementasi E-Government” adalah sebagai berikut:

- 1) Dimensi Ekonomi Pemanfaatan konsep elektronik government di dalam aspek perekonomian sangat berhubungan erat dengan efisiensi anggaran yang dapat diminimalkan melalui adanya proses penyelenggaraan negara dan pelayanan publik berbasis teknologi digital.

2) Dimensi Sosial Pemanfaatan elektronik government pada dimensi sosial dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perubahan dan perkembangan berbagai dimensi sosial.

3) Dimensi Pemerintahan Penerapan konsep elektronik government pada hakikatnya dimanfaatkan untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintahan, sehingga tujuan negara yang telah ditetapkan dapat lebih mudah terwujud.

Manfaat E-Government meliputi berbagai aspek kehidupan manusia, yang peran sentral manfaatnya dirasakan pada aspek perekonomian, sosial dan pemerintah. Ketiga aspek tersebut merupakan unsur krusial dalam penyelenggaraan negara dan pelayanan public.

Pemanfaatan E-Government mampu berimplikasi terhadap pengurangan biaya transaksi di dalam pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang adil dan berintegritas tinggi. Sehingga hal ini diharapkan mampu menghilangkan kesenjangan ekonomi dengan menyelesaikan isu-isu kemiskinan yang selama ini menjadi distorsi di dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu kebijakan strategis untuk menghilangkan praktik pencaloan, sehingga dengan demikian bukan hanya kalangan berduit saja yang mampu mendapatkan akses layanan yang cepat. Melalui e-government masyarakat yang dilayani akan mendapat keadilan yang sama dalam proses pelayanan publik, hal ini yang menjadi jaminan mutu di dalam



penyelenggaraan negara. melalui jaminan peningkatan kualitas mutu pelayanan public di dalam lingkup sosial masyarakat. Peranana e-government mampu menjadi langkah solutif di dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan sosial, seperti pengangguran, kesmiskinan, krisis sumber daya manusia unggul dan lain sebagainya. Egovernment mampu menciptakan peluang lapangan pekerjaan baru, peningkatan kualitas Pendidikan, kualitas Kesehatan dan lain sebagainya. Pemanfaatan egovernment dalam dimensi sosial dapat di evalusia melalui kegiatan politik kenegaraan. Sehingga hal ini akan mendorong terwujudnya Good Goverance.

#### **2.1.4.4 Model E-Government**

Berbagai riset yang dilakukan oleh para ahli dalam melakukan penelitian terkait dengan penerapan konsep e-government yang paling tepat untuk di implementasikan, telah banyak menyumbang referensi yang dapat dijadikan role model yang dapat di adopsi oleh berbagai institusi negara. Seperangkat model EGovernment merupakan seperangkat tahapan yang berfungsi sebagai panduan untuk membantu Lembaga dalam meningkatkan kualitas portal e-government. Berdasarkan refensi yang diperoleh dari Concha dikutip oleh Indrayani (2016 : 22-23) dalam bukunya yang berjudul “E-Government (Konsep,Implemetasi dan Pengembangannya” membagi model E-Government dalam tiga jenis sebagai berikut:

### 1) Model pemerintah Model

Pemerintah yaitu adalah model yang biasa digunakan dalam sektor pemerintahan, lingkungan akademisi dan juga konsultan, hal ini dilakukan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan e-government dalam lingkup pemerintahan

### 2) Model pendekatan

Holistic Model pendekatan holistic, yaitu model yang melakukan identifikasi di dalam pelaksanaan e-government secara menyeluruh, hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsep e-government yang diterapkan pada pelayanan public sudah berhasil atau tidak

### 3) Model Evolusi Kematangan

Model evolusi kematangan adalah model yang berfokus terhadap pada evolusi langkah-langkah berurutan dalam pemanfaatan E-Government.

Model e-government dirancang untuk menyesuaikan setiap aspek pelaksanaan pemerintah berbasis digital. Setiap aspek pemerintahan digital memiliki focus dan kebutuhan yang berbeda, sehingga dalam proses perencanaannya dirancang berdasarkan model yang dibutuhkan, hal ini dilakukan sebagai strategi optimalisasi penggunaan websitea atau aplikasi yang dibuat untuk menyelenggarakan kegiatan negara dan proses pelayanan public.

## **2.1.5 Kajian Pelayanan Administrasi**

### **2.1.5.1 Konsep Pelayanan**

**Moenir (2002)** mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Sedangkan menurut **Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005)** pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak dilihat oleh mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar pembeli dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan. Jadi pelayanan itu sendiri adalah suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kepentingan orang lain yang secara terus menerus demi kepuasan orang yang dilayani.

Pendapat lain dikemukakan oleh **Kotler dalam (Lukman, 2000)** yaitu Pelayanan adalah kegiatan yang menggabungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan namun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Selanjutnya, **Sampara dalam Sinambela (2011)** menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar

seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

#### **2.1.5.2 Jenis- Jenis Pelayanan**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003** didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

##### 1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

##### 2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu)dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang

memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon.

### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

### 4. Pelayanan Regulatif

Pelayanan Regulatif adalah pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

#### **2.1.5.3 Syarat Memperoleh Pelayanan Yang Berkualitas**

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor yang menentukan, tidak hanya pada sektor privat tetapi juga pada sector publik. Pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sangat penting dalam rangka upaya mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa publik (*Customer Satisfaction*). Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam

mendapatkan pelayanan publik, maka diperlukan adanya orientasi strategi pada perbaikan kualitas manajemen pelayanan prima (*Excellent Service Management*).

**Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam Lovelock (2007)** mengemukakan pengertian kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Kualitas pelayanan menurut **Barata (2004)** adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

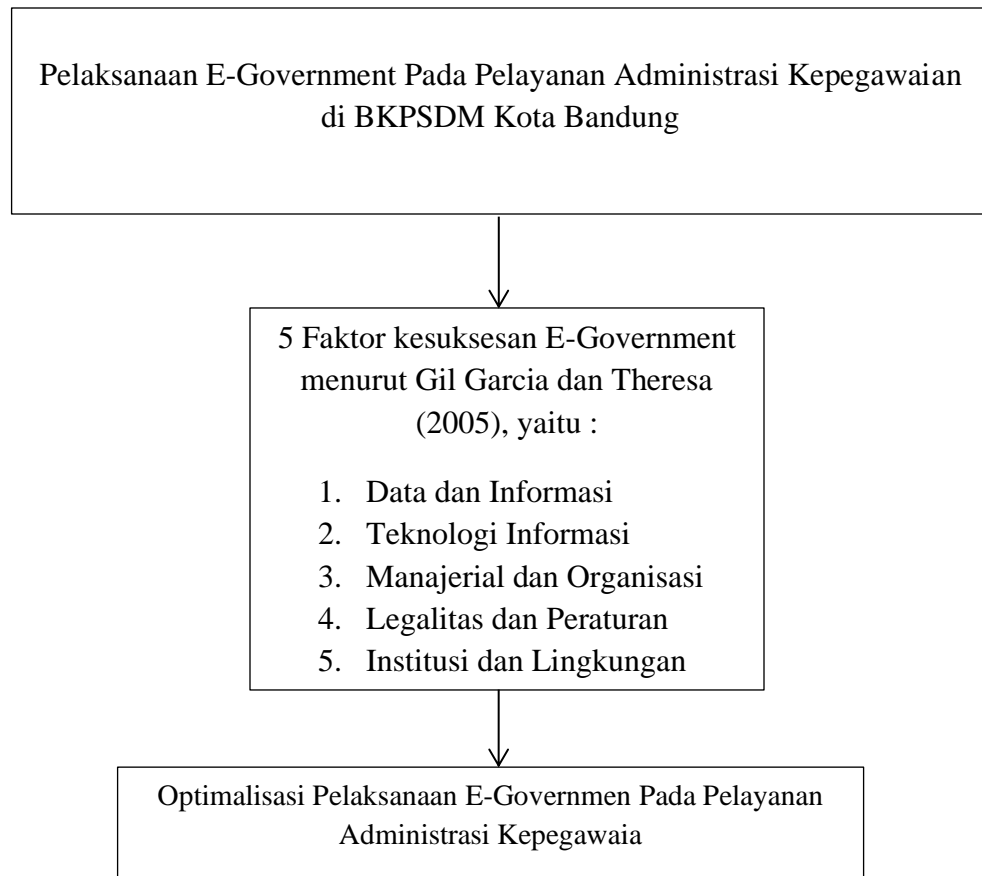
Kerangka pemikiran merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka pemikiran.

Pelaksanaan e-government bisa dikatakan berhasil apabila tujuan dari penerapannya telah tercapai, serta bisa dikatakan bahwa pelaksanaan e-government nya telah berjalan dengan optimal. Akan tetapi jika dalam penerapannya pelaksanaan

e-government ini belum berjalan dengan optimal maka harus diketahui alasan dibalik mengapa tidak optimalnya e-government yang diterapkan, dalam hal ini sama halnya dengan tujuan penulis dalam penelitian ini untuk mengetahui mengapa penggunaan sistem informasi manajemen kepegawaian dalam rangka pelaksanaan e-government di kantor BKPSDM Kota Bandung masih belum berjalan dengan efektif.

Oleh karena itu penulis menggunakan teori dari Gil Garcia dan Theresa (2005) untuk mengemukakan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan pelaksanaan e-government yang harus diperhatikan yaitu sebagai berikut : 1) Data dan Informasi, 2) Teknologi Informasi, 3) Manajerial dari organisasi, 4) Legalitas dan peraturan, 5) Institusi dan lingkungan.

Untuk memudahkan dalam hal pemahaman tentang pelaksanaan E-Government pada pelayanan administrasi kepegawain di BKPSDM Kota Bandung maka penulis menuangkannya dalam gambar 2.1 dibawah ini :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**  
**Sumber : Peneliti (2022)**



### 2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut ini proposisi mengenai Pelaksanaan E-Government Pada Pelayanan Administrasi Kepegawaian di BKPSDM Kota Bandung sebagai berikut :

1. Pelaksanaan E-Government pada pelayanan administrasi kepegawain di kantor BKPSDM Kota Bandung sudah berjalan namun dalam pelaksanaannya belum optimal.
2. Faktor yang menghambat dalam pelaksanaan E-Government pada pelayanan administrasi kepegawaian yaitu terletak pada sumber daya manusia nya yang kurang disiplin dalam hal mengupdate data pada sistem informasi manajemen kepegawaian.
3. Strategi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan E-Government pada pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kota Bandung dengan meningkatkan kedisiplinan pegawainya dalam hal meng-update data pada sistem informasi manajemen kepegawaian agar pengumpulan data dan pengolahan data mendapatkan hasil yang maksimal.