

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

#### 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian peneliti terdahulu untuk memberikan gambaran garis depan (front line) pengetahuan yang mendasari penelitian. Selain itu, elaborasi hasil penelitian terdahulu juga akan mencerminkan originalitas penelitian yang akan dilakukan. Berikut hasil penelitian terdahulu yang telah ditinjau oleh penulis dari berbagai literatur.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *smart government* memanfaatkan teknologi ethernet untuk pemakaian internal dan menggunakan internet untuk diakses oleh masyarakat. Setiap SKPD memiliki website dan sosial media yang dikelola masing – masing SKPD, namun belum terintegrasi sepenuhnya ke Dinas Komunikasi dan Informatika. *Online service* berupa pelayanan melalui aplikasi, dan nomor terpadu untuk kegawatdaruratan, open government melalui website dan sosial media. Implementasi pelaksanaan *smart government* pada tahun pertama yaitu pengadaan jaringan ke BKD dan absensi pegawai ASN dan pendirian Soppeng Comand Center (SCC) serta target untuk tahun kedua ini akan dilakukan perluasan jaringan kantor kecamatan dan tempat umum yang ada di kecamatan

2. Berdasarkan hasil skripsi penelitian strategi Pemerintah Kota Subulussalam menuju *Smart city* dalam dimensi penerapan *Smart governance* di Kota Subulussalam, yang mana didalamnya menggunakan teknik analisis SOAR dan indikator pelaksanaan *smart governance* menyatakan adanya faktor – faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil analisis dan perumusan strategi yang telah dilakukan yaitu strategi penguatan kelembagaan organisasi DISKOMINFO Kota Subulussalam sebagai pusat unit pelaksana yang diberikan kewenangan untuk menjalankan konsep *smart city*, strategi penguatan kerjasama lintas sektor dalam penerpan konsep *smart city*, strategi mendorong peran masyarakat untuk berperan aktif dalam rangka mewujudkan kota sabulussalam *smart city* dan meningkatkan literasi masyarakat dengan melibatkan komunitas masyarakat untuk menangkal hoax
3. Hasil penelitian yaitu transparansi pelayanan publik dikecamatan Tamalate yaitu pertama faktor pendorong sudah cukup baik dijalan oleh pihak pemerintah kecamatan sedangkan dalam hal faktor penghambat pihak pemerintah keluruhan masih ada beberapa yang perlu diperbaiki yaitu mengenai keterbatasan sarana dan kurangnya pemahaman masyarakat sekitar, teknologi yaitu sikap petugas dalam

mengontrol emosi kepada pemustaka cukup baik. Dalam memanfaatkan teknologi informasi petugas sudah mampu menguasai teknologi informasi di kantor camat tamalate dengan optimal, sdm masyarakat tidak lagi dijalankan sebagai pihak yang hanya menerima pelayanan secara bersih saja. Pihak yang memberi layanan saat sekarang harus mampu memberdayakan keberadaan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak hanya menerima pelayanan begitu saja tetapi juga terlibat dalam proses kegiatannya, partisipasi masyarakat sangat membantu pihak kecamatan tamalate dalam melaksanakan tugas kecamatan. Pihak kecamatan pun sangat mengapresiasi keinginan masyarakat atau kesediaan masyarakat untuk membantu pihak kecamatan.

4. Berdasarkan hasil penelitian masih berlangsung baik dari segi peningkatan infrastruktur maupun aplikasi khususnya dalam pemanfaatan teknologi yang sangat diperlukan oleh masyarakat, hal tersebut dapat berjalan dengan lebih cepat dan lancar jika saja koordinasi kebijakan pemerintah kota pekanbaru dalam hal ini walikota pekanbaru dengan beberapa dinas terkait lebih intens dan berkesinambungan, ditambah dengan kurangnya sosialisasi ke masyarakat belum massif dan maksimal membuat implementasi *smart city* madani dirasa tidak tersosialisasi dengan sempurna ditataran masyarakat umum.

Dari berbagai literature pendahulu, bahwasannya terdapat perbedaan yang signifikan diantara penelitian dengan pendekatan *smart government* menurut Cohen (2014) dengan empat penelitian terdahulu diatas. Bahwasannya penelitian yang peneliti lakukan mengarah kepada kualitas dari fokus manajemen sumber daya manusia serta infrastruktur yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Bandung.

**Tabel 2.1.**

**Kajian Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Teori Digunakan</b>	<b>Pendekatan</b>	<b>Metode</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Irfan (2018)	Pelaksanaan <i>Smart government</i> di Kabupaten Soping	<i>Smart government</i> menurut Boyd Cohen (2014)	Kualitatif	Deskriptif	Pengamatan, Wawancara, Dokumentasi
Aldi Cahyadi Cibro (2021)	<i>Smart government</i> Strategi Pemerintah Kota Sabulussalam Menuju Sabulussalam Smart City	<i>Smart government</i> menurut i putu agus eka pratama (2014)	Kualitatif	Deskriptif	Pengamatan, Wawancara, Dokumentasi
Muhammad Fiqriansyah Tahir (2023)	Studi Penerapan <i>smart government</i> pada pelayanan publik di kantor kecamatan tamalate kota makassar	<i>Smart government</i> menurut novita sari (2014)	Kualitatif	Deskriptif	Pengamatan, Wawancara, Dokumentasi

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Pengumpulan Data
Muhammad Yasir Rafles (2020)	Penerapan kosep <i>e-government</i> oleh dinas pendidikan kota pekanbaru dalam mewujudkan smart city madani	Tolak ukur instruksi presiden no. 3 tahun 2003	Kualitatif	Deskriptif	Pengamatan, Wawancara, Dokumentasi

(Sumber : Peneliti 2024)

## 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai ‘input’ untuk diubah menjadi ‘output’ berupa produk barang atau jasa. Sumber daya tersebut meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting.

Untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM). MSDM dapat dipahami sebagai suatu proses dalam kebijakan (policy). Sebagai suatu proses, Cushwat (1994:13) misalnya mendefinisikan MSDM sebagai *‘part of the process that helps the organization achieve its objectives’*. Pernyataan ini dapat diterjemakan sebagai ‘bagian dari proses yang

membantu organisasi mencapai tujuannya’.

Sementara itu, Schiler, Dowling, Smart dan Huber (1992:16) mengartikan MSDM dalam rumusan seperti berikut ini: *“Human Resource Management (HRM) is the recognition of the importance of an organization’s workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilisation of several functions and activities to ensure that they are used effectively and fairly for the benefit of the individual, the organization, and society”*

Pernyataan tersebut dapat diterjemahkan yang mana MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan – tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Fokus MSDM terletak pada upaya mengelola SDM di dalam dinamika interaksi antara organisasi – pekerja yang acap memiliki kepentingan berbeda. Menurut Stoner (1995:4) MSDM meliputi penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual. Stoner menambahkan bahwa karena berupaya mengintegrasikan kepentingan organisasi dan pekerjanya, maka MSDM lebih dari sekedar seperangkat kegiatan yang berkaitan dengan kordinasi SDM organisasi. MSDM

adalah kontributor utama bagi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, jika MSDM tidak efektif dapat menjadi hambatan utama dalam memuaskan pekerja dan keberhasilan organisasi.

Sedangkan dalam pengertiannya sebagai kebijakan, MSDM dimaksudkan sebagai suatu sarana untuk memaksimalkan efektifitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks yang demikian ini, MSDM didefinisikan oleh Guest (1987) dengan uraian seperti berikut ini: *“Human Resource Management (HRM) comprises a set of policies designed to maximise organizational integration, employee commitment, flexibility and quality of work”*

Menurut Guest, kebijakan yang diambil organisasi dalam mengelola SDM-nya diarahkan pada penyatuan elemen – elemen organisasional, komitmen pekerja, kelenturan organisasi dalam beroperasi serta pencapaian kualitas hasil kerja secara maksimal. Dengan merujuk pada pengertian tersebut, ukuran efektifitas kebijakan MSDM yang dibuat dalam berbagai bentuknya dapat diukur pada seberapa jauh organisasi mencapai kesatuan gerak seluruh unit organisasi, seberapa besar komitmen pekerja terhadap pekerjaan dan organisasinya, sampai sejauh mana organisasi toleran dengan perubahan sehingga mampu membuat keputusan dengan cepat dan mengambil langkah dengan tepat, serta seberapa tinggi kualitas ‘output’ yang dihasilkan organisasi.

### 2.2.1 Fungsi – Fungsi MSDM

Terdapat beberapa macam fungsi utama MSDM. Di dalam buku ini dikemukakan 5 fungsi, yaitu :

#### a. Perencanaan untuk kebutuhan SDM

Fungsi perencanaan kebutuhan SDM setidaknya meliputi 2 kegiatan utama, yaitu :

1. Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang
  2. Analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan
- Kedua fungsi tersebut sangat esensial dalam melaksanakan kegiatan MSDM secara efektif

#### b. Penilaian kinerja

Kegiatan ini dilakukan setelah calon atau pelamar diperkerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja dan kemudian memberi penghargaan atas kinerja yang dicapainya. Sebaliknya organisasi juga harus menganalisis jika terjadi kinerja negatif dimana pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja yang ditetapkan. Dalam penilaian kinerja ini dilakukan dua kegiatan utama, yaitu:



3. Penilaian dan pengevaluasian perilaku pekerja
4. Analisis dan pemberian motivasi perilaku kerja

Kegiatan penilaian kinerja ini dinilai sangat sulit baik bagi penilai maupun yang dinilai. Kegiatan ini rawan dengan munculnya konflik.

**c. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja**

Saat ini pusat perhatian MSDM mengarah pada 3 kegiatan strategis, yaitu :

1. Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan
2. Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui kualitas kehidupan kerja dan program – program perbaikan produktifitas
3. Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan kerja.

Salah satu outcome yang dapat diperoleh dari ketiga kegiatan strategis tersebut adalah peningkatan atau perbaikan kualitas fisik dan non fisik lingkungan kerja.

**d. Pencapaian efektifitas hubungan kerja**

Setelah tenaga kerja yang dibutuhkan dapat terisi, organisasi kemudian mempekerjakannya, memberi gaji dan memberi kondisi yang akan membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Untuk itu organisasi

juga harus membuat standar bagaimana hubungan kerja yang efektif dapat diwujudkan. Dalam hal ini terdapat tiga kegiatan utama, yaitu :

1. Mengakui dan menaruh rasa hormat terhadap hak – hak pekerja
2. Melakukan tawar – menawar dan menetapkan prosedur bagaimana keluhan pekerja disampaikan
3. Melakukan penelitian tentang kegiaran – kegiatan MSDM

Persoalan yang harus diatasi dalam ketiga kegiatan utama tersebut sifatnya sangat kritis. Jika organisasi tidak berhati – hati dalam menangani setiap persoalan hak – hak pekerja maka yang muncul kemudian adalah aksi - aksi protes seperti banyak terjadi di banyak perusahaan di Indonesia.

### **2.2.2 Tujuan MSDM**

Tujuan MSDM secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada pentahapan perkembangan yang terjadi pada masing – masing organisasi. Menurut Cushway, tujuan MSDM meliputi :

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai

tujuannya

3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuan
7. Menyediakan media, komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi
8. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM
9. Sementara itu menurut Schuler setidaknya MSDM memiliki tujuan utama yaitu :
  - a. memperbaiki tingkat produktifitas
  - b. memperbaiki kualitas kehidupan kerja
10. Produktifitas merupakan sasaran organisasi yang sangat penting. Dalam hal ini MSDM dapat berperan dalam meningkatkan

produktifitas organisasi. Organisasi yang telah mencapai tingkat produktifitas tinggi di dalamnya terdapat praktek MSDM yang unik. Keunikan tersebut menunjuk secara khusus pada suatu keadaan dimana :

11. Organisasi membatasi peran SDM menurut tingkat partisipasinya di dalam pembuatan keputusan bisnis yang mengimplementasikan strategi
12. Organisasi memfokuskan penggunaan sumberdaya yang tersedia dicurahkan pada fungsi – fungsi SDM dalam mengatasi setiap masalah sebelum menambah program baru atau mencari sumber daya tambahan
13. Staff SDM organisasi berinisiatif untuk membuat program dan berkomunikasi dengan manajemen lini
14. Manajemen lini berbagi tanggung jawab untuk seluruh program SDM
15. Staff perusahaan berbagi tanggung jawab untuk perumusan kebijakn SDM dan administrasi program pada seluruh tingkatan organisasional

### **2.2.3 Kebijakan Dan Kegiatan MSDM**

Untuk dapat memahami kebijakan dan kegiatan MSDM dapat dilihat dari suatu pendekatan yang spesifik. Pendekatan tersebut penggunaan MSDM sebagai sebuah

cara untuk melakukan rekonseptualisasi dan pengorganisasian kembali peran SDM dan penjelasan ulang tentang tugas dan fungsi departemen personalia dalam organisasi. Berdasarkan pendekatan tersebut, guest menyatakan ada 4 kebijakan utama dalam MSDM yaitu:

- a. *selection*
- b. *appraisal*
- c. *rewards*
- d. *development*

Seorang manajer SDM paling tidak harus menguasai 4 kegiatan mendasar tersebut. kegiatan seleksi tidak lain berkaitan dengan penyediaan staff dan pekerja yang akan mengisi berbagai formasi pekerjaan dan jabatan dalam organisasi. Sebagai suatu kegiatan generik, seleksi akan diikuti dengan kegiatan lainnya misalnya berupa penempatan pada pekerjaan (job placement) yang segera disertai dengan kegiatan generik lainnya yaitu penilaian kinerja (*performance appraisal*). Organisasi harus memiliki standar yang dapat dipakai sebagai ukuran dalam menentukan dan menilai apakah seorang pekerja memiliki kualitas kerja baik atau sebaliknya. Sementara itu, untuk memotivasi pekerja organisasi memiliki skema (scheme) yang dirupakan dalam bentuk gaji atau upah dan penghargaan lainnya. Sedangkan kegiatan generik MSDM yang terakhir adalah pengembangan SDM (*Human Resource Development*) pengembangan SDM ini dapat berupa pendidikan, pelatihan serta program – program pengembangan SDM lainnya. Umumnya kegiatan pengembangan SDM diarahkan

pada pencapaian penguasaan keahlian (*skills*), pengetahuan (*knowledge*) dan kemampuan (*ability*). Arah program pengembangan SDM diarahkan selaras dengan perkembangan dan kemajuan organisasi.

### **2.1.2. Pentingnya Pengadaan SDM**

Pengadaan (*procurement*) adalah fungsi operasional pertama MSDM. Pengadaan karyawan ini merupakan masalah penting, sulit dan kompleks, karena digunakan untuk mendapatkan dan menempatkan orang - orang yang kompeten, serasi, serta efektif. Pegawai adalah asset utama perusahaan. Berhasil tidaknya perusahaan tergantung pada kemampuan karyawan yang dimilikinya.

Karyawan sebagai manusia memiliki pikiran, perasaan, status serta latar belakang yang heterogen. Sehingga perlakuan terhadap karyawan berbeda dengan perlakuan terhadap mesin. Kualitas dan kuantitas pegawai harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Agar terwujudnya adanya efektifitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan instansi (organisasi).

Pegawai didasarkan pada prinsip “apa” dan baru “siapa”. Apa dalam arti menetapkan lebih dahulu pekerjaan yang akan ditangani sesuai dengan “*job description*”. Sedangkan “siapa” merujuk pada kualifikasi orang yang akan menempati jabatan tersebut, dengan mendasarkan pada “*job specification*”. Bila pengadaan pegawai mendasarkan pada “siapa” lebih dulu, baru kemudian “apa”, akan menyebabkan terjadinya mismanajemen dalam penempatan, karena kemungkinan

akan terjadi kesalahan dalam penempatan.

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan karyawan yang efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan (perusahaan/organisasi). Pengadaan pegawai ini merupakan langkah pertama dan mencerminkan berhasil – tidaknya suatu perusahaan mencapai tujuannya. Apabila pegawai yang diterima kompeten (memiliki kemampuan yang memadai), maka usaha untuk mewujudkan tujuan relatif mudah, sebaliknya bila karyawan yang diperoleh kurang memenuhi syarat, akan sulit bagi instansi mencapai tujuan. Pada instansi besar fungsi pengadaan ini biasanya didelegasikan kepada para ahli dibagian personalia. Sedangkan untuk perusahaan kecil dijalankan sendiri oleh pimpinan instansi.

### **2.3 Transformasi Digital Pada Administrasi Publik**

Secara sederhana digitalisasi adalah proses perubahan yang terjadi pada teknologi yang bersifat analog ke teknologi bersifat digital. Digitalisasi secara teknis merupakan representasi dari sinyal – sinyal, gambar, suara dan benda – benda dengan menghasilkan serangkaian angka yang dinyatakan sebagai nilai diskret. Transformasi digital merupakan proses perubahan menyeluruh dalam menciptakan nilai dengan berbagai teknologi yang berpusat pada digitalisasi. Transformasi digital merupakan kemampuan baru secara fundamental yang diciptakan dalam bisnis, pemerintahan publik, dan dalam kehidupan masyarakat. Karena itu, transformasi digital adalah kemampuan baru yang diciptakan secara holistik dan komprehensif yang memungkinkan adanya perubahan budaya,

organisasi, hubungan ataupun model administrasi yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan pada masyarakat.

Transformasi digital adalah konsekuensi dari era revolusi industri 4.0 dimana ekosistem bisnis yang telah ada menjadi ekosistem baru yang lebih inovatif, kompleks serta dinamis. Digitalisasi pada dasarnya telah mengubah ciri organisasi serta sifat persaingan. Organisasi berbasis digital akan memiliki ketangkasan yang tinggi untuk berkinerja, demikian juga dengan organisasi pembelajar (*learning organization*), bisa mencakup pengetahuan dan keterampilan yang luas. Transformasi digital mengacu pada proses dan strategi menggunakan teknologi digital untuk mengubah cara bisnis beroperasi dan melayani pelanggan. Oleh karena itu, setiap organisasi terlepas dari ukuran atau industrinya akan semakin bergantung pada data dan teknologi untuk beroperasi lebih efisien dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan meningkatkan nilai organisasi.

Implementasi digital pelayanan publik lebih dioptimalisasikan sejak adanya era revolusi industri 4.0 dimana seluruh tatanan pemerintahan maupun swasta memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik diarahkan guna merevolusi desain pelayanan publik lama, dengan sistem manual, untuk dapat beralih ke sistem baru yang digital. Digitalisasi pelayanan publik merupakan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah dijangkau oleh seluruh



masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam pelayanan publik, sehingga menjadikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, penerapan digitalisasi administrasi publik memberi kesempatan bagi pemerintah untuk berinovasi dan kembali mendapatkan kepercayaan dari masyarakat (*public trust*) terhadap pemerintah, serta meningkatkan performa kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

### **2.1.3. Definisi Transformasi Digital**

Pada era industri 5.0 yang mengedepankan revolusi atau perubahan pada sektor sumber daya manusia, menuntut manusia untuk bekerja dan hidup berdampingan dengan teknologi yang semakin canggih dan berkembang secara berkesinambungan. Pesatnya teknologi di berbagai belahan dunia, berdampak pada pola kehidupan masyarakat serta tata kelola administrasi publik di Indonesia. Sehingga, pelaku administrasi publik mau tidak mau mengikuti perkembangan teknologis yang dinamis. Dikatakan (Panggabean, 2018) bahwa perubahan serta perkembangan teknologi yang pesatnya memaksa swasta beradaptasi dengan cepat dan efektif, yakni salah satunya melaksanakan transformasi digital. Transformasi ini terjadi sebagai konsekuensi terjadinya revolusi industri 4.0 yaitu utilisasi teknologi komputer yang menimbulkan perubahan besar terhadap cara manusia memproduksi barang dan cara kehidupan manusia.

Transformasi digital dapat dimaknai sebagai proses yang luar biasa dimana

proses tersebut mengikutsertakan sumber daya yang dimiliki termasuk memanfaatkan teknologi digital yang ada saat itu untuk menghasilkan luaran dari organisasi untuk memberikan pengalaman baru. Pengalaman tersebut bisa berwujud sebagai sebuah nilai baru yang diterima konsumen, contohnya kemudahan dalam bertransaksi, belanja, komunikasi dan lain sebagainya. Hadiono dan Noor Santi (2020) sumber lain mengatakan (Panggabean, 2018) bahwa transformasi digital merupakan proses dengan menerapkan teknologi digital dalam rangka mengubah proses yang eksisting sehingga menemukan hal atau cara baru. Transformasi digital (Darwin, 2021) adalah perubahan pola kerja di berbagai sektor kehidupan dengan menggunakan teknologi digital, bukan teknologi manual.

Transformasi digital juga didefinisikan (Ekoji, 2021) sebagai suatu perubahan ke masa mendatang (*irreversible change*) didasari pemanfaatan teknologi informasi sehingga memberikan makna, manfaat, value signifikan bagi organisasi/perusahaan. Teknologi – teknologi terbaru yang ditemukan oleh para pakar tidak dapat dicegah, dihambat, dihindarkan bahkan dengan peraturan pemerintah karena sekarang sudah era disrupsi/*disruption*, yang artinya mengganggu. Pendidikan, yang erat dengan IoT, berlangsung di semua bidang kehidupan, termasuk di bidang pariwisata, kuliner, keuangan, kesehatan, pertanian, bisnis retail, tidak ada yang bisa menghindarkan diri dari fenomena global ini. Beberapa alasan kenapa perlu dilakukan transformasi:

1. Bisnis semakin berkembang secara dinamis. Terjadi banyak disrupsi di tempat kita berada, banyak perubahan.

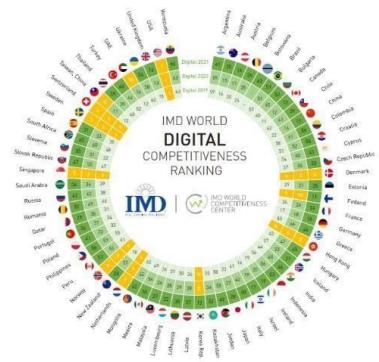
2. Tuntutan dari pelanggan atau customer sesuai dengan perkembangan zaman
3. Ada kompetitor yang memberikan layanan yang lebih baik, sehingga ini memaksa organisasi untuk melakukan hal yang sama
4. Adanya kebutuhan baru akan produk atau layanan baru. Misal : pada saat pandemi, timbul masalah baru dan melahirkan tuntutan baru dari berbagai pihak.

Dunia mengenal fenomena yang saat ini terjadi dengan sebutan VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*). Kondisi di sekitar kita mengalami perubahan besar, dan satu – satunya cara supaya organisasi tetap bisa survive adalah dengan menyesuaikan diri dan beradaptasi terhadap kondisi lingkungan yang berubah – ubah secara dinamis dan cepat.

IMD World *Digital Competitiveness Ranking* (WDCR), mengukur kapasitas dan kesiapan 63 negara di dunia dalam mengadopsi dan mengeksplor teknologi digital sebagai pendorong organisasi publik, organisasi swasta dan masyarakat.

### Gambar 2.1.

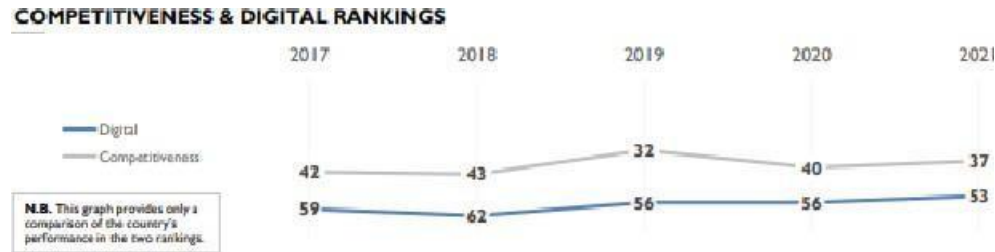
#### *Digital Competitiveness Ranking 2020 dan 2021*



(Sumber: *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2021*)

Gambar 2.2.

### Competitiveness & Digital Rankings of Indonesia Tahun 2021

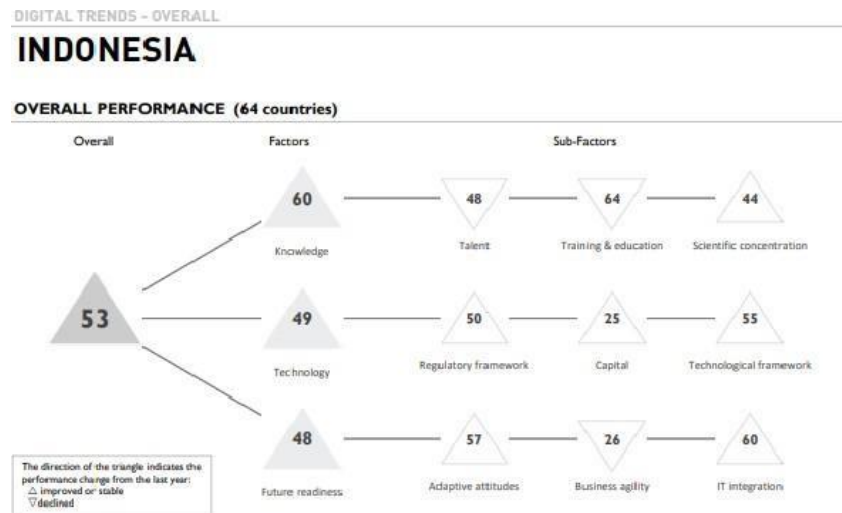


(Sumber: IMD World Digital Competitiveness Ranking 2021)

Gambar 4.1. memperlihatkan bahwa di tahun 2023 Indonesia berada di urutan ke-53 dari 64 negara dengan poin 50.146, naik 3 posisi dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 2019 dan 2020, itu artinya Indonesia mengalami kemajuan atau peningkatan dari faktor – faktor atau indikator yang ditentukan dalam penentuan competitiveness ranking ini. Kemudian gambar 4.3. juga menunjukkan bahwa movement Indonesia itu berjalan fluktuatif, menurun tajam di tahun 2018, kemudian mulai naik kembali hingga tahun 2021

Gambar 2.3.

## Performance Of Indonesia Tahun 2021



(Sumber: IMD Worikd Digital Competitiveness Ranking 2021)

Keseluruhan performance di atas dilihat dari 3 faktor yaitu knowledge, teknologi dan future readiness yang di breakdown ke dalam 9 sub-faktor yaitu *talent, training & education, scientific, concentracion, regulatory framework, capital, technology framework, adaptive attitudes, business agility, dan IT integration*. Faktor terendah Indonesia yaitu knowledge, sedangkan sub-faktor terendah yaitu pada training & education. IT inegration, adaptive attitudes, technological framework, dan regulatory framework. Sedangkan faktor dan sub-faktor lain berada di atas 50.

Dari ke-3 faktor diatas, dapat terlihat apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari digitalisasi di Indonesia, yaitu :

1. Kekuatan/*strengths*

- a. *Higher education achievement* pada sub faktor training dan *education*
- b. *internet users* dan *internet bandwidth speed* pada subfaktor *technological framework*
- c. *software privacy* pada subfaktor *it integration*

2. Kelemahan/*weakness*

- a. *R&D productivity by publication and female researchers*
- b. pada sub faktor *scientific concentration*
- c. *investment in telecommunications* pada subfaktor *capital*
- d. *attitudes toward globalization* pada subfaktor *adaptive attitudes*
- e. *entrepreneurial fear of failure* pada sub faktor *business agility*

Selain dari kekuatan dan kelemahan yang disebutkan diatas, tentu ada peluang dan tantangan tersendiri dalam mengembangkan digital di Indonesia.

#### **2.1.4. Dampak Digitalisasi Pada Sektor Publik**

Implementasi digital layanan (*e-government*) dalam tata kelola sektor publik akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi dan masyarakat. Digitalisasi akan memudahkan serta mempercepat dalam proses layanan publik maupun pengambilan keputusan. Digitalisasi dalam pelayanan publik dapat memberikan beberapa manfaat, yakni :

1. Terciptanya pemerintahan yang lebih baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih tepat waktu.
2. Berkurangnya praktik – praktik korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintahan yang lebih baik, baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan dunia usaha, ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghindari pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses
5. Terciptanya efisiensi dalam skala ruang dan waktu
6. Struktur dan organisasi informasi yang tersistemasi dan

7. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali maupun sumber daya organisasinya sendiri

Selain itu, terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan digitalisasi layanan melalui aplikasi *e-government*, yaitu :

1. Dimensi ekonomi, manfaata dari *e-government* diantaranya mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengantarget pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu – isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan
2. Dimensi sosial, manfaat *e-government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat – manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah – istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan
3. Dimensi pemerintahan, manfaat *e-government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintah yang konvensional. *E- government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengkokohkan sistem demokrasi yang ada.



Selanjutnya, pentingnya transformasi digital dalam bentuk *e- government*, dapat memberikan manfaat bagi pelayanan publik, yakni :

1. Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan dalam 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara sengaja datang ke kantor pemerintah selama terdapat jaringan internet.
2. Peningkatan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat sipil. Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh. Contohnya data tentang sekolah dapat ditampilkan secara *Online* dan digunakan oleh orang tua sebagai referensi untuk memilih sekolah untuk anaknya. Contoh lainnya adalah profil suatu daerah yang ditampilkan secara *Online* dengan berbagai keunggulannya dan kebutuhannya dapat memberikan peluang bisnis bagi masyarakat daerah lain tanpa harus mendatangi daerah yang bersangkutan
4. Pelaksanaan tata kelola pemerintahan lebih efisien. Misalnya sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparatur akan lebih murah manakala dilakukan secara *Online*. Instruksi bupati dapat lebih cepat

dan lebih murah. Ketika disampaikan melalui internet, ketimbang harus mengumpulkan seluruh aparat pemerintah kabupaten (terutama camat dan kepala desa)

5. Bagi pemerintah, pembuatan surat – surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat. Pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efisien dan pelacakan data dan informasi dapat lebih mudah dilaksanakan.

### **2.3.1 Faktor – Faktor Penentu Keberhasilan Transformasi Digital**

Keberhasilan dalam mengimplemetasi *e-government* tidak lepas dari betapa pentingnya perannya seorang pemimpin. Transformasi digital di sektor pemerintahan dapat terwujud jika ada keinginan yang besar dari pimpinan organisasi untuk melaksanakannya. Ada beberapa komponen penting yang harus diperhatikan untuk mewujudkan keberhasilan *e- government* dalam suatu organisasi yaitu: kepemimpinan yang kuat, visi dan misi organisasi, komitmen organisasi, sasaran, tujuan, dan strategi yang jelas, dan motivasi dari semua elemen organisasi. Menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep – konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen kunci yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh – sungguh oleh setiap pimpinan organisasi yaitu :

1. *Support*, tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai insiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus. Hal ini dikarenakan budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen

*top down*, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal – halsebagai berikut :

2. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara atau pemerintah daerah dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas tinggi sebagaimana kunci – kunci sukses lain yang diperlukan
3. Dialokasikannya sejumlah sumber daya yang meliputi sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan sumber daya lainnya pada setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sectoral
4. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* seperti adanya regulasi yang jelas
5. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birookrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpataik
6. *Capacity*, yakni adanya unsur kemampuan atau kapasitas dari organisasi pemerintah daerah dalam mewujudkan impuan e- government terkait untuk menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial
  - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep dari *e-government*
  - c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai manfaat yang diharapkan
7. *Value*. Elemen pertama dan kedua merupakan dua aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa. Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan dari pemerintah itu sendiri, melainkan dari unsur masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Oleh karena itu, pemerintah harus benar – benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar – benar memberikan manfaat atau *value* yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

#### **2.4 E – Government Dan Pelayanan Publik Digital**

Pada era globalisasi saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi efektifitas kecepatan penyampaian

informasi, keterjangkauan, transparansi dan akuntabel tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih dalam era otonomi daerah perlu mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), bahkan pemerintah desa juga dituntut untuk memperbaiki sistem yang ada dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

Menurut Holle, pada masa kontemporer ini masalah pelayanan publik masih menjadi problematika yang harus diperbaiki oleh negara – negara dunia (Holle, 2011). Hal itu disebabkan masih banyak terjadi pada praktik maladministrasi seperti korupsi, kolusi, nepotisme dan lain – lain dalam aktivitas pelayanan publik. Karena itu, gagasan *good governance* banyak digaungkan sebagai suatu alternatif sekaligus tujuan utama sistem pemerintahan kontemporer. Ide pokok dari gagasan *good governance* ialah menuju pengelolaan pemerintahan yang transparan dan efektif dalam melayani segala bentuk kebutuhan masyarakat sehingga pemerintah dapat mendapatkan legitimasi atas otoritasnya (Lockwood, 2010) dalam (Polanunu & Rijal, 2021).

Pada pasal 4 Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan tentang asas – asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan *e-government*, kemudian merujuk pada pasal 23 ayat (1) Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutlan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional (Tasyah er al., 2021). Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa dengan dilaksanakannya *e-government* akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2.4.1 Pengertian E – Government

Electronic Government atau dikenal dengan pemerintahan digital adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi yang berkembang (Hasibuan & Santoso, 2005). Kata e- government atau electronic government berhubungan dengan pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dengan harapan menjadikan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparansi bagi masyarakat. Melalui *e-government*, diharapkan pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dapat terlaksana dengan baik, adanya peningkatan efektivitas dalam organisasi pemerintahan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi di lingkungan pemerintahan (Muhdin, 2022).

*E-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi dalam penyampaian layanan (Forman, 2005). E – Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan information (Muhdin, 2022). Dengan adanya penjelasan diatas maka e – government dapat diartikan sebagai (electronic government) adalah konsep penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan layanan publik.

## 2.4.2 Pengembangan E – Government

Untuk mengembangkan *e-government*, ada 4 (empat) fase yang diusulkan oleh World Bank yaitu: Kehadiran, interaksi, transaksi dan transformasi (Panzardi dkk., 2002). Model yang sama juga dikemukakan oleh Gartner Research yang mengajukan model *The Value Chain of E – Service*, yang secara khusus dikembangkan dalam konteks e-governance. Keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekskan untuk pengembangan situs web *e-government* di Indonesia, meliputi: (1) kehadiran yaitu memunculkan situs web di daerah internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah; (2) interaksi yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah, (3) transaksi yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah, dan (4) Transformasi yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Gupta & Jana, 2003) dalam (Muhdin, 2022).

## 2.4.3 Pengertian Pelayanan Publik Digital

Menurut Irsan (2012) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Dengan adanya pengertian dari pelayanan publik yang pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik, masyarakat beranggapan bahwa pelayanan secara manual ini merupakan pelayanan yang pada hakikatnya terkesan lambat dan boros.

Salah satu cara dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan diterapkannya pelayanan digital sebagaimana pada asensinya pelayanan publik digital merupakan solusi untuk mengubah sistem pelayanan publik yang konvensional lambat berbelit – belit dan boros menjadi pelayanan yang baik sehingga terciptanya pelayanan yang efisien, efektif, transparan, akuntabilitas dan responsif sehingga menuju pelayanan yang profesional.

Pelayanan publik digital adalah konsep pelayanan publik yang dilakukan secara elektronik atau berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Ini mencakup penggunaan internet, aplikasi mobile, dan sistem informasi lainnya untuk memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efisien, cepat dan mudah diakses.

#### **2.4.4 Penerapan Pelayanan Publik Digital**

Penerapan pelayanan publik digital dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mempengaruhi kesuksesan dan efektifitasnya (Rawis et al., 2022). Beberapa



faktor kunci yang dapat memengaruhi pelayanan publik digital meliputi :

1. **Infrastruktur Teknologi:** Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti akses internet yang luas dan cepat, jaringan komunikasi yang handal, serta infrastruktur server dan data center yang aman dan handal
2. **Kebijakan dan regulasi:** kebijakan dan regulasi yang mendukung dan mengatur implementasi pelayanan publik digital akan mempengaruhi sejauh mana pemerintah dapat menyediakan layanan tersebut. Regulasi yang jelas dan fleksibel dapat memfasilitasi inovasi dan pengembangan layanan publik digital yang lebih efektif.
3. **Keamanan dan privasi:** keamanan data dan privasi merupakan faktor penting dalam pelayanan publik digital. Pemerintah harus menjamin bahwa data pribadi masyarakat aman dan dilindungi dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan
4. **Literasi digital:** tingkat literasi digital masyarakat akan mempengaruhi sejauh mana masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan pelayanan publik digital. Pemerintah perlu memastikan bahwa masyarakat memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk menggunakan teknologi digital dengan baik

5. Aksesibilitas: pelayanan publik digital harus dirancang untuk dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau teknologi. Pastikan ada opsi akses alternatif bagi mereka yang tidak dapat mengakses layanan secara *Online*
6. Partisipasi publik: Melibatkan partisipasi publik dalam merancang dan mengimplementasikan pelayanan publik
7. Keuangan dan anggaran: Investasi yang cukup dalam pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur dan sistem teknologi, serta sumber daya manusia yang terampil, akan menjadi faktor penting dalam kesuksesan pelayanan publik digital.
8. Ketersediaan dan kualitas data: Pelayanan publik digital membutuhkan data yang akurat, terpercaya, dan mutakhir. Pemerintah harus memiliki sistem yang dapat mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data dengan baik untuk mendukung pelaksanaan layanan publik digital
9. Perubahan budaya dan mindset: penerapan pelayanan publik digital mungkin memerlukan perubahan budaya di kalangan pemerintah dan masyarakat. Adopsi teknologi baru dan efisiensi proses dapat menghadirkan tantangan bagi mereka yang terbiasa dengan cara kerja tradisional.

10. Kemitraan dan kolaborasi: kerjasama dengan sektor swasta, organisasi masyarakat sipil dan lembaga lainnya dapat memperkaya pelayanan publik digital dan membawa inovasi yang lebih baik
11. Dengan memperhatikan dan mengatasi faktor – faktor diatas, penerapan pelayanan publik digital dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

## **2.5 Smart government**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan perkembangan infrastruktur informasi global secara keseluruhan telah mengubah hal tersebut serta pola dan tata cara kegiatan komersial perdagangan dan pemerintahan (Insani, 2017). Keadaan ini bermanfaat bagi kemajuan TIK, dalam konteks regional, pembangunan tersebut memberikan manfaat yang signifikan bagi kemajuan nasional dan meningkatkan daya saing nasional (Purnomowati, 2014). Sementara itu, dalam konteks global, negara – negara terus meningkatkan dan mempersiapkan diri untuk menjadi komunitas digital yang siap menghadapi beragam tantangan dan perubahan secepat mungkin (Yudatama et al., 2013).

TIK kini memainkan peran penting dalam mengubah kehidupan masyarakat dunia menjadi masyarakat informasi. TIK kini juga menjelma sebagai kebutuhan primer dalam kehidupan masyarakat modern, seperti listrik, air dan jalan (Respaty, 2014). Selain itu, TIK juga berperan sebagai sumberdaya produksi dan

konsumsi manusia, serta sebagai alat pendukung dan penggerak dalam pelaksanaan aktivitas sehari – hari, baik itu pemerintahan, industri, organisasi dan masyarakat (Miftah, 2014). Perkembangan tata kelola pemerintahan yang baik menuju pemanfaatan teknologi informasi hendaknya diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi karena jika hal ini tidak dilakukan maka pemerintah akan kesulitan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan yang diinginkan secara lebih cepat. Untuk menjawab tantangan pertumbuhan teknologi

informasi, membangun sistem pemerintahan yang cerdas merupakan persyaratan yang tidak dapat ditawar lagi untuk menyediakan layanan publik yang lebih berkualitas. Menurut Darmi (2016), salah satu inisiatif pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas adalah dengan menerapkan prinsip – prinsip tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan birokrasi. Dalam artikel *Smart government Policy Implementation for Smart city Concept Realization* (Rizky Ilhami, 2022) Pengembangan konsep *smart city* menjadi salah satu solusi permasalahan teknis. Kota pintar merupakan suatu konsep pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mengolah, meningkatkan, menghubungkan, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang terdapat di kota menjadi lebih efektif dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan digital untuk meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat serta meningkatkan pelayanan pemerintah sehingga

biaya, waktu dan tenaga dapat ditekan (Hasibuan & Sulaiman, 2019) menurut Utomp dna hariadi (2016), kota pintar merupakan konsep kota yang dapat mengoptimalkan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur teknologi terkini untuk menghasilkan perekonomian berkelanjutan dan kualitas hidup yang baik melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

*Smart government* merupakan salah satu dimensi *smart city*. Melouli (2014) memutuskan untuk menggambarkan pemerintahan cerdas sebagai penggunaan teknologi secara luas oleh pemerintah untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Menurut Harsh dan Ichalkaranje (2015), pemerintahan cerdas memanfaatkan kekuatan “data” untuk meningkatkan layanan publik, melibatkan warga negara, dan mengembangkan serta menerapkan kebijakan dan solusi untuk kepentingan masyarakat. Pernyataan tersebut mendukung pendapat Rubel (2011) yang menyatakan *smart government* merupakan transformasi cerdas pemerintah yang mencakup keterlibatan publik, transparansi informasi, dan peningkatan pelayanan.

Pemerintahan yang cerdas merupakan perpaduan kreatif antara teknologi baru dan kemajuan sektor publik. Pemerintahan yang cerdas, khususnya merupakan upaya yang berkesinambungan. Menurut Annisah (2017) Konsep *smart government* ini memiliki prinsip dasar yang dijadikan acuan dalam penerapan konsep *Smart city* (1) Berkolaborasi dan melibatkan seluruh lapisan masyarakat,

(2) Mengembangkan operasional agar lebih efisien, (3) Meningkatkan manajemen organisasi, sumberdaya manusia, dan infrastruktur, (4) membuat sistem data base yang dapat diakses publik, (5) Memproses informasi data terkini, (6) Menggunakan metode terbaru, (7) adanya koordinasi antar pemangku kepentingan.

Dalam mengukur Smar Government, Cohen (2014) mengembangkan 3 indikator diantaranya (1) *Online Service*, (2) *Infrastructure*, (3) *Open Government*. Penelitian ini akan lebih memfokuskan pada pelaksanaan *smart government* menurut Cohen.

**Tabel 2.2.**

**Dimensi *Smart government* Menurut Cohen (2014)**

Konsep	Kategori	Sub Kategori	Aspek Penelitian
Karakteristik masing – masing dimensi (pelayanan <i>Online</i> , infrastruktur, open government)	Pelayanan <i>Online</i>	Prosedur <i>Online</i>	Layanan Pemerintah yang dapat diakses oleh warga melalui website atau handphone
		Manajemen SDM	Kualitas SDM yang mumpuni dalam instansi
	Infrastruktur	Cakupan WiFi	Komponen Infrastruktur yang terpasang dengan wifi
		Broadband	Tower pemancar signal
		Cakupan Sensor	Keamanan digital berupa CCTV atau alat hacker lainnya

Konsep	Kategori	Sub Kategori	Aspek Penelitian
		Layanan Kesehatan dan Keselamatan yang terintegrasi	Layanan yang terintegrasi dalam satu layanan terpadu (Layanan Khusus Kepegawaian)
	Open Government	Open Data	Jumlah open data yang tersedia untuk publik
			Kemudahan akses terhadap sumber data
		Open Apps	Penggunaan mobile apps
			Keberadaan aplikasi protokol
		privacy	Keberadaan kebijakan privacy untuk melindungi data citizen
			Keberadaan SOP keamanan data
			Operasional Kebijakan Privacy

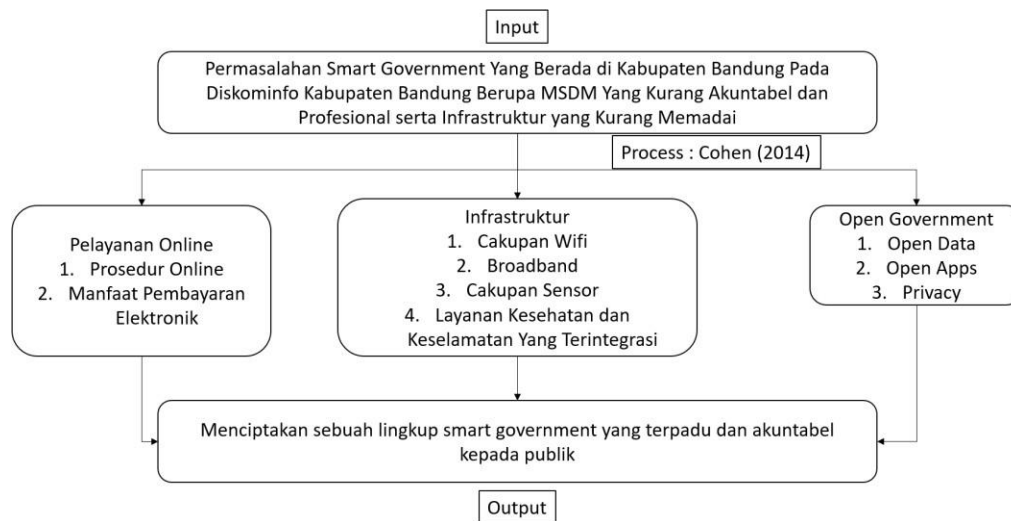
(Sumber : Cohen, 2014)

## 2.6 Kerangka Berpikir

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan protokol teori indikator cohen (2014) untuk mendeskripsikan *smart government* pada Diskominfo Kabupaten Bandung.

Gambar 2.4

## Kerangka Berpikir



(Sumber : Peneliti 2024)

## 2.7 Proposisi

Maka, setelah beberapa teoritis yang tertuai, peneliti berasumsi bahwa *Smart government* bisa terlaksana secara optimal apabila menggunakan tolak ukur *Smart government* menurut Cohen (2014), diantaranya :

- a. Menelaah pelayanan *Online*
- b. Membuka cakupan infrastruktur
- c. Mengetahui database