

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI

1.1. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah salah satu bagian penting dari keseluruhan Langkah-langkah metode penelitian. Menurut Cooper dalam Creswell (2010) mengemukakan bahwa kajian pustaka memiliki beberapa tujuan, di antaranya: menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Menurut Meoleong (2007), Acuan teori harus sesuai dengan fokus penelitian. Fokus Penelitian yang saya teliti yaitu mengenai Efektivitas Penerapan Digitalisasi Layanan.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan. Tujuannya agar dapat mengetahui hasil penelitian yang sejenis oleh peneliti terdahulu untuk menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu guna mendukung penelitian peneliti. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu yang peneliti gunakan :

Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu

Dalam penelitian ini, menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara Pemerintah Desa Marga Mulya untuk mengatasi tantangan pelayanan publik di era digitalisasi dengan efektif. Tujuannya tidak lain ialah mewujudkan layanan pemerintahan yang mudah diakses serta digunakan oleh masyarakat. Permasalahan yang sering terjadi adalah sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual akibat kurangnya sarana dan prasarana pendukung

Metode penelitian ini dilakukan dengan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini berkesimpulan, dimana digitalisasi masyarakat desa memiliki manfaat positif dalam mempermudah dalam urusan administrasi, dengan hadirnya aplikasi tambahan membuat digitalisasi masyarakat desa semakin efektif dalam hal administrasi. Namun masalah lain yang timbul, masih banyak dari masyarakat desa yang belum mengerti tentang penggunaan internet, serta akses internet yang masih terbatas menjadi faktor penghambat dalam digitalisasi masyarakat desa. Sebaiknya untuk efektivitas komunikasi dua arah antara pemerintah penyedia layanan publik dengan masyarakat yang disediakan ruang diskusi pada aplikasi opendesa.id, sehingga baik kritik, saran, masukan dari masyarakat.

Penyediaan internet merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah desa demi terwujudnya digitalisasi masyarakat desa.

Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (HIMPUH) Jakarta Selatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota

Pelayanan dalam pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umrah sekarang ini tidak terlepas dari peranan kecanggihan teknologi informasi. Dewasa ini untuk bisa menciptakan pelayanan yang efektif salah satunya adalah bisa dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu dengan menerapkan digitalisasi pelayanan kepada para pelanggan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan di Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (HIMPUH) serta untuk mengetahui bagaimana efektivitas digitalisasi pelayanan di Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (HIMPUH).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan di HIMPUH ini telah memanfaatkan fasilitas teknologi yang canggih seperti penggunaan aplikasi HIMS, *whatsapp*, *youtube*, *zoom meeting* dan *instagram*. Kemudian efektivitas digitalisasi pelayanan di HIMPUH sudah baik dan berjalan dengan efektif, hal tersebut dapat dilihat dari 3

indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi yang ketiganya telah berjalan dengan baik sehingga dapat dikatakan efektif.

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan selama lebih dari dua minggu dan analisis yang berpedoman pada teori Efektivitas menurut Duncan, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dianalisis menggunakan tiga dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Berdasarkan analisis tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dikarenakan belum terpenuhinya beberapa indikator dalam pengukuran keefektifitasan Aplikasi SAKEDAP.

Dalam perjalanannya aplikasi SAKEDAP memiliki beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat terbagi menjadi dua, yang pertama dari segi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu terlalu banyaknya permohonan penerbitan dokumen yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai, kurangnya tenaga ahli di bidang ilmu teknologi dan perangkat desa atau kecamatan yang kurang mengsosialisasikan Aplikasi

SAKEDAP dan dari segi masyarakat yaitu kurangnya fasilitas penunjang di masyarakat, sulitnya mengupload berkas dan proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya kekuatan hukum yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP, software yang terus menerus berkembang dan sarana prasarana berupa handphone android, komputer dan jaringan internet. Serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Membenahi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah dengan penambahan fasilitas penunjang seperti mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) sehingga pencetakan dokumen kependudukan dapat dilakukan di tiap Kecamatan di Kabupaten Bandung. penambahan jangkauan jaringan internet yang lebih luas, Merekrut pegawai baru yang handal di bidang ilmu teknologi, serta melakukan evaluasi dan perbaikan aplikasi SAKEDAP secara berkala Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang cukup singkat. Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupayang berkaitan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan Dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik analisis
1.	Abdul Manaf	Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu	menurut Walidin, Saifullah & Tabrani dalam (Rijal Fadli, 2021	kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi
2	Mohamad Rizal Ramadhoni	Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (HIMPUH) Jakarta Selatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota	Teori Efektivitas Menurut Duncan Dalam Richard M. Steers	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi

3	Anna Maulani	Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SAKEDAP pada masa pandemi COVID 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi
---	--------------	--	---	------------	------------	---------------------------------------

Sumber : Peneliti, (2024)

2.1.2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi sendiri didefinisikan atau dapat dijabarkan pemahaman dari administrasi secara sempit diartikan oleh **Silalahi (2016 : 5)** bahwa :

“Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (clerical work, office work).”

Sementara definisi atau pemahaman administrasi dalam arti luas diartikan oleh **Gie (1980) dalam Silalahi (2016 : 9)** sebagai segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Tujuan yang ada di dalam sekelompok orang itu sendiri diartikan oleh **Benyamin Harits dalam bukunya “Teori Organisasi” (2005 : 57)** sebagai sumber legitimasi yang membenarkan setiap kegiatan

organisasi, dan tentunya eksistensi organisasi itu sendiri. **Menurut Elix A. Nigro**

dan Lloyd G. Nigro (1977:18) yaitu :

“Administrasi adalah usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik meliputi seluruh cabang pemerintahan serta merupakan pertalian diantara cabang pemerintahan (eksekutif, yudikatif, dan legislatif). Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan publik (public policy) dan merupakan bagian dari proses politik amat berbeda dengan administrasi privat berhubungan erat dengan kelompok kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

Menurut Sondang Siagian (2012 : 13) : Adminitrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Definisi administrasi publik menurut **Roosenbloom (1989 : 4,5) dalam Suryadi (2007 : 3) adalah :**

“Public administration-is the action part of government, the means by which the purpose and goals of government are realized. Public administration sa a field is meanly concern with the means for implelenting political values”.

Sesuai dengan kutipan diatas bahwa administrasi publik dijelaskan sebagai bagian dari aktivitas pemerintah artinya tujuan dan sasaran yang telah ditentukan pemerintah dapat terealisasikan. Administrasi juga sebagai wilayah kajian yang konsen dengan nilai-nilai implementasi kebijakan politik.

Hal ini sejalan dengan pendapat dari **Denhardt and Denhardt (2006 : 1)** yang dikutip oleh **Soleh Suryadi** dalam bukunya yang berjudul **“Administrasi Publik dan Otonomi Daerah” (2007 : 5) :**

“Public administration is concerned with the management of public programs. Public administration work at all level of government, both at home and abroad, and they manage non profit organization, associations, and interest groups of all kinds”.

Dari pemaparan para ahli diatas dapat diketahui bahwa administrasi publik memiliki perhatian atau peduli dengan program-program manajemen publik. Pekerjaan administrator pada semua tingkat pemerintah baik dalam negeri maupun luar negeri dan mengelola organisasi non profit, asosiasi-asosiasi, dan kelompok penekan lainnya dalam suatu pengelolaannya.

Berdasarkan beberapa definisi administrasi publik menurut para ahli yang telah dijabarkan diatas, maka dapat ditarik pengertian bahwa administrasi publik adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai sasaran dan tujuan yang tidak lain adalah kebutuhan-kebutuhan yang ada di masyarakat untuk bisa meningkatkan serta memajukan sektor yang berhubungan dengan Negara dan masyarakat secara umumnya.

2.1.3. Kajian Terhadap *Middle Theory*

1. Pengertian Manajemen

Definisi manajemen secara etimologi “manajemen Berasal dari kata *manajege* yang berarti mengatur” sedangkan menurut terminologi banyak

pakar dan ahli pendidikan telah menguraikan tentang definisi Manajemen. Fatah Syukur (2011:7) mendefinisikan Manajemen sebagai :

“management is general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product service”

Maksud dari ungkapan diatas adalah manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, permotivasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengorganisasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisiensi.

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan, sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, manajemen dalam arti sempit adalah Manajemen sekolah atau madrasah, yang meliputi: perencanaan program sekolah, melaksanakan program sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, pengawasan atau evaluasi dan sistem informasi sekolah.

Nickel, dan mchugh dikutip dinn wahyudin (2015:5) mengatakan bahwa : *“Management”* merupakan *the proses used to accomplish organizational goals through planning, organizing, directing, and controlling, people and other organizational resources.*

Ibrahim Bafadhal (2006:4) bahwa menurut sergiovanni dkk, yang terdapat dalam buku Ibrahim bar Fadhal, mengatakan bahwa manajemen sebagai proses “*of working and through others to accomplish organizational goals efficiently*”. Manajemen sebagai proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Di dalam manajemen meliputi perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*) pengerahan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*). Hal ini terlihat menurut **Oemar Hamalik (2006:16)** bahwa dengan manajemen sesuatu akan mudah diatur dan belajar bagaimana mendayagunakan sekelompok orang yang di fasilitas yang ada untuk dilibatkan dalam suatu tujuan tertentu. Manajmene merupakan suatu proses sosial yang berhubungan dengan keseluruhan usaha manusia dengan manusia lain serta sumber-sumber lainnya dengan menggunakan metode yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Dengan demikian, secara keseluruhan definisi manajemen tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Ketatalaksanaan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran tertentu.
- b. Kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
- c. Seluruh perbuatan menggerakkan sekelompok orang dan menggerakkan fasilitas dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Mariane (2018) dalam buku Azas-Azas Manajemen mengemukakan bahwa: “Manajemen ialah proses kegiatan yang dilakukan

oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Mariane (2018) mengatakan bahwa terdapat Unsur-unsur Manajemen antara lain:

- a) *Men* yaitu tenaga kerja manusia baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana
- b) *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan
- c) *Methods* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha untuk mencapai tujuan
- d) *Materials* yaitu bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- e) *Machiness* yaitu mesin/alat yang diperlukan untuk mencapai tujuan
- f) *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa yang dihasilkan

2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia ialah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karier karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah organisasi atau perusahaan. Banyak definisi yang menjelaskan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, salah satunya menurut Sedarmayanti (2007:11) mengemukakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses Pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan”

Hamali (2016:2) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pendekatan yang Strategis terhadap keterampilan motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya”. Sedangkan menurut Mariane (2018) mengemukakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintrogasian, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan”

Wulandari (2020) mengemukakan terdapat fungsi pokok Manajemen Sumber Daya Manusia sama dengan fungsi manajemen yaitu:

- 1) Fungsi perencanaan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pengadaan tenaga kerja, pengembangan dan pelatihan.
- 2) Fungsi pengorganisasian, merupakan fungsi yang berkaitan dengan menyusun suatu organisasi serta mendesain struktur organisasi, menyajikan hubungan antara tugas yang dikerjakan oleh tenaga kerja dan menyiapkan peran organisasi.
- 3) Fungsi pengarahan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan memberikan dorongan kepada karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan sejalan dengan visi, misi dan tujuan organisasi.

- 4) Fungsi kepemimpinan, merupakan proses bagaimana seorang pemimpin mampu mengarahkan, memotivasi, dan menggerakkan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.
- 5) Fungsi pengendalian, merupakan fungsi dalam melakukan pengukuran-pengukuran antara kegiatan yang telah dilaksanakan yang kemudian dilakukan perbandingan dengan standar-standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan manusia melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, dan pemberian kompensasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

3. Konsep Sistem Informasi

Sejak permulaan peradaban, manusia sudah bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu dengan lain dengan menggunakan berbagai jenis instrumen/alat fisik seperti hardware, perintah dan prosedur pemrosesan informasi (software), saluran komunikasi (jaringan) dan data yang disimpan (sumber daya data). Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari kelompok yang bekerja, prosedur, dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Informasi merupakan gambaran tentang hasil pelaksanaan aktivitas maupun yang mendukung pelaksanaan aktivitas, baik lisan maupun tulisan yang dibutuhkan pada saat tertentu termasuk

peraturan-peraturan yang harus dipatuhi atau menjadi pedoman dalam melakukan pekerjaan.

Kristanto, 2008 mendefinisikan Sistem Informasi sebagai berikut: “Sistem buatan manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga“.

Marimin et al. (2006) ia menyederhanakan pemahaman terhadap sistem informasi yaitu : “Suatu komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (users).“

Kristanto, 2008 menjelaskan bahwasanya untuk mendukung kelancaran suatu sistem informasi dibutuhkan beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen tersebut meliputi input, proses, output, teknologi, basis data dan kendali (Kristanto, 2008) :

1. Input, merupakan proses memasukkan data ke dalam sistem informasi, yang meliputi: dokumen-dokumen, formulir-formulir dan file. Dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan dan dikonfirmasi ke suatu bentuk sehingga dapat diterima oleh pengolah yang meliputi: pencatatan, penyimpanan, pengujian dan pengkodean.
2. Proses, merupakan kumpulan prosedur yang akan memanipulasi input yang kemudian akan disimpan dalam bagian basis data dan selanjutnya akan diolah menjadi suatu output yang akan digunakan oleh si penerima.

3. Output, merupakan semua keluaran atau hasil dari model yang sudah diolah menjadi sebuah informasi yang berguna dan dapat dipakai penerima. Komponen ini akan berhubungan langsung dengan pemakai sistem informasi dan merupakan tujuan akhir dari pembuatan sistem informasi. Komponen ini dapat berupa laporan-laporan yang dapat dibutuhkan oleh pemakai sistem untuk memantau keberhasilan suatu organisasi.
4. Teknologi, merupakan bagian yang berfungsi untuk memasukkan input, mengolah input dan menghasilkan keluaran. Teknologi ini ditunjang oleh perangkat keras, perangkat lunak dan perangkat manusia.
5. Basis data, merupakan kumpulan data-data yang saling berhubungan satu dengan yang lain yang disimpan dalam perangkat keras komputer dan akan diolah menggunakan perangkat lunak serta mempunyai kaitan antara file satu dan file lainnya sehingga membentuk satu bangunan data.
6. Kendali, merupakan semua tindakan yang diambil untuk menjaga sistem informasi tersebut agar bisa berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan. Komponen ini sangat penting agar sistem secara keseluruhan memiliki validasi dan integritas yang tinggi. Komponen kendali diperlukan terhadap: backup file, reindexing, pengujian kebenaran data tiap entry yang dilakukan.

Adapun manfaat dari sistem informasi adalah (kristanto, 2008:15):

- a. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
- b. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi.
- c. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengendalikan kegiatan perencanaan informasi, proses transformasi informasi, serta melaksanakan kegiatan koordinasi.

2.1.4. Kajian Terhadap *Applied Theory*

2.1.3.1 Kajian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran

(*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan.

Harbani Pasolong (2007:4) mengemukakan bahwa efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Siswanto (2007:55) dalam bukunya “Pengantar Manajemen” mengemukakan bahwa:

“Efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya”.

Kemudian **Steers (1980:1)** mengemukakan mengenai efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas memiliki asal dari kata efektif, yakni sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit output (keluaran). Sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan bisa terselesaikan tepat pada waktu yang telah direncanakan. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif Ketika masyarakat merasakan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang memuaskan, biaya murah, tepat, cepat dan singkat”.

Pada umumnya efektivitas sering dihubungkan dengan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Padahal suatu tujuan atau saran yang telah tercapai sesuai dengan rencana dapat dikatakan efektif, tetapi belum tentu efisien.

Walaupun terjadi suatu peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi maka belum tentu itu efisien. Jelasnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dapat dikatakan efektif. Jadi bila suatu pekerjaan itu tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan tidak efektif.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti 2001:59 dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mengenai pengertian efektivitas yaitu:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”.

Setiap Organisasi atau lembaga tentunya dalam kegiatannya menginginkan tercapainya sebuah tujuan. Tujuan itu akan tercapai segala kegiatannya dengan efektif apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas tersebut.

Martani dan Lubis (1987:55), menyatakan bahwa : “efektivitas sebagai unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya“.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997:27-29) konsep efektivitas terdiri dari dua pendekatan yaitu pendekatan tujuan dan pendekatan sistem. Dua pendekatan tersebut antara lain :

1. Pendekatan tujuan

Untuk menentukan dan mengevaluasi efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan

2. Pendekatan Sistem

Organisasi dipandang sebagai suatu unsur dari sejumlah unsur yang saling berhubungan dan saling tergantung satu sama lain. Arus masukan (*input*) dan keluaran (*output*) merupakan titik tolak dalam uraian organisasi. Dengan kata lain yang lebih sederhana, organisasi mengambil sumber (*input*) dari sistem yang lebih luas (lingkungan), memproses sumber ini dan mengembalikannya dalam bentuk yang sudah di rubah (*output*).

Efektivitas ialah pencapaian tujuan organisasi maupun instansi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Yang dimaksud dengan sumber daya yaitu meliputi ketersediaan aparatur, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Sondang dalam Othenk (2008:4) menyatakan bahwa efektivitas yaitu :

“Pemanfaatansumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.”

Abdurahmat dalam Othenk (2008:7) menyatakan bahwa : “ Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas memiliki peran yang sangat vital dalam suatu organisasi atau lembaga. Hal ini berkaitan dengan berhasilnya pelaksanaan tugas pokok dan pencapaian tujuan organisasi, termasuk ketepatan waktu dan partisipasi aktif dari anggota. Keefektifan dapat diukur dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dengan hasil yang jelas dan menunjukkan tingkat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang ingin dicapai.

Efektivitas memiliki tiga tingkatan sebagaimana yang didasarkan oleh **David**

J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (1997:25-26) antara lain:

1. Efektivitas Individu Efektivitas Individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.
2. Efektivitas kelompok Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
3. Efektivitas Organisasi Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

Sharma dalam Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

1. Produktivitas organisasi atau output.
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.

Steers dalam Tangkilisan (2005:64) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu :

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas.
3. Kepuasan kerja.
4. Kemampuan ber laba.
5. Pencarian sumber daya.

Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.
6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Emerson dalam Handayaniingrat (1996:16) mengatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif. Masih dalam buku yang sama, Hal ini dipertegas kembali dengan pendapat Hasibuan dalam Handayaniingrat (1996:16) bahwa “efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit”. Hal senada juga dikemukakan oleh Miller dalam Handayaniingrat (1996:16) “*Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be*

distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments”, yang artinya efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem-sistem sosial mencapai tujuannya.

Selain pencapaian tujuan, Winardi (1992:84) menjelaskan “Efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu”. Apabila peneliti analisa kutipan ini, maka efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut.

Efektivitas berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Jadi efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran. Sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama.

Hall dalam Tangkilisan (2005:67) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan bagaimana cara mencapainya tidak dibahas. Yang membahas bagaimana mencapai tingkat efektivitas adalah Argris dalam Tangkilisan (2005:68) yang mengatakan “Organizational effectiveness then is balanced organization optimal emphasis upon achieving object solving competence and human energy utilization” atau dengan kata lain efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia.

Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997:31-32) memberikan batasan dalam kriteria efektivitas organisasi melalui pendekatan teori sistem antara lain :

1. Produksi
Produksi merupakan Kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi
Konsep efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara output dan input. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan waktu atau dengan output.
3. Kepuasan
Kepuasan menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan dan pengguna.
4. Adaptasi
Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan ekstern dan intern.
5. Perkembangan
Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.
6. Hidup Terus
Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan oleh para pakar di atas, peneliti menggunakan teori Emerson dalam Handyaningrat (1996:16) bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif.

Menilai efektivitas suatu program kegiatan bukanlah tugas yang sederhana, karena penilaian ini dapat dilakukan dari berbagai perspektif dan bergantung pada sudut pandang serta penafsiran pihak yang melakukan evaluasi. Jika melihatnya dari segi produktivitas, seorang pemimpin produksi dapat menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang telah dicapai. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan langkah-langkah yang diambil tidak sesuai

sehingga menyebabkan ketidakcapaian tujuan atau sasaran yang diharapkan, maka hal tersebut dianggap tidak efektif.

Duncan dalam Steers (2003:53) mengemukakan ukuran efektivitas yaitu :

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagianbagiannya ataupun tahapan dalam arti periodisasinya. Faktor pencapaian tujuan, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Richard M. Steers lebih menekankan pada ciri organisasi menyangkut struktur dan teknologi karena kedua variabel tersebut sangat mempengaruhi efektivitas organisasi. Perubahan yang bersifat inovatif dalam hubungan interaktif antar anggota-anggota organisasi atau penyusunan hubungan sumber daya manusia (SDM) akan meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan tercapainya berbagai kemajuan di dalam struktur organisasi, misalnya dengan meningkatkan spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalisasi akan meningkatkan produktivitas organisasi.

2.1.3.2 Kajian Digitalisasi

Menurut KBBI (kamus besar Bahasa Indonesia), Digitalisasi merupakan proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Adapun pengertian digitalisasi sendiri yaitu merupakan suatu terminologi atau istilah yang biasa digunakan untuk menerangkan suatu proses peralihan media yaitu peralihan dari penggunaan media

cetak, video, maupun audio menjadi media digital yang bertujuan untuk dapat mengarsipkan dokumen berupa transformasi digital. Digitalisasi juga sering diartikan sebagai sebuah proses mengalihkan media dari bentuk tercetak atau analog menjadi media digital.

Terdapat dua istilah dalam digital yang sering dianggap sama, yaitu digitasi dan digitalisasi. Menurut Moh. Hasbi AS, digitasi adalah alih media cetak atau analog ke dalam media digital atau elektronik melalui proses scanning, digital photography, atau teknik lainnya yang menghasilkan suatu informasi. Sedangkan, digitalisasi adalah proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital atau proses membuat dan memperbaiki suatu proses yang ada dengan menggunakan teknologi dan data digital (Heiskala et al., 2016).

Menurut Panourgias, N. S. (Fitriasari, 2020), digitalisasi adalah perubahan aktivitas, proses, dan model sistem secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Tujuan utama dari digitalisasi adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan mengelola risiko. Implementasi kebijakan digitalisasi dipraktikkan melalui pemanfaatan teknologi dengan penggunaan aplikasi atau sistem dalam melaksanakan kegiatannya. Pemanfaatan teknologi dalam melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemerintahan merupakan bentuk dari penerapan e-government.

Menurut Indrajit (2002:4), digitalisasi pelayanan didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (era modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan atau stakeholder, yakni melibatkan

penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang berjalan (Auliyaa et al., 2021).

Berdasarkan Berbagai Definisi di atas, dapat disimpulkan bahwasanya digitalisasi merupakan suatu istilah yang biasa digunakan untuk menjelaskan proses perubahan atau peralihan dari media tercetak atau analog menjadi media elektronik atau digital

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) atau dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep E-government, bukan hanya sekedar mengikuti trend. Tanpa adanya unsur “political will” dari pemerintah, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan E-government akan sulit berjalan.

Lebih lanjut Indrajit mengungkapkan bahwa perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan E-government yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep E-government berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi. (Indrajit, 2016)

Dalam hal ini Nilai yang dimaksud ialah adanya sebuah kebermanfaatan yang baik (Setiawan et al, 2020). Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya

implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-government.

Lebih lanjut Indrajit mengungkapkan bahwa perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan E-government yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep E-government berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi. (Indrajit, 2016)

Dalam Inpres 2003 menyebutkan bahwa ada 5 faktor kesuksesan atau kesiapan dalam mengimplementasi E-government pada pemerintahan yaitu; (Musfekar, 2018)

1. Faktor E-Leadership, merupakan faktor yang menjelaskan aspek-aspek yang berhubungan dengan kesiapan dan inisiatif dari Negara.
2. Faktor Infrastruktur jaringan informasi, termasuk kecepatan akses internet, biaya penggunaan jasa internet dan termasuk juga dengan tempat penggunaan internet untuk umum serta kualitas dan jangkauan koneksi.

3. Faktor Pengelolaan informasi berupa sumber informasi, kualitas informasi serta keamanan informasi, cara pengolah dan tempat penyimpanan informasi, dan sampai dengan cara menyalurkan dan mendistribusikan informasi.
4. Faktor Lingkungan bisnis merupakan hubungan informasi tentang bisnis dan ekonomi antara pelaku bisnis, masyarakat dan pemerintah dan
5. Faktor Masyarakat dan sumber daya manusia yang merupakan faktor berhubungan dengan penggunaan layanan teknologi informasi oleh masyarakat dan kesiapan masyarakat untuk menggunakan layanan teknologi informasi.

Digitalisasi mempunyai tujuan secara umum antara lain adalah untuk membantu dan memudahkan segala pekerjaan atau aktivitas sehari-hari masyarakat yang biasa mereka kerjakan. Tujuan digitalisasi ini memberi manfaat dan keuntungan yang sangat efektif saat meningkatkan banyak hal sehingga dalam pekerjaannya masyarakat tidak haru memakan banyak usaha serta waktu untuk menggapai tujuan atau target dari pekerjaan-pekerjaan mereka. Implementasi digitalisasi pada suatu pelayanan di dunia bisnis atau industri ini mempunyai tujuan untuk memberikan data-data atau informasi mengenai produk atau jasa yang mereka miliki untuk di tawarkan kepada pelanggan atau calon pelanggan

Dalam bukunya yang berjudul *Digital Futures* Marilyn Deegan dan Simmon Tanner menerangkan bahwa terdapat berbagai manfaat serta keuntungan yang dapat diperoleh dari digitaliasi antara lain :

- a. Dapat mengakses secara cepat suatu item atau barang-barang yang orderannya tinggi maupun yang sering digunakan

- b. Memiliki keahlian untuk mencari materi-materi yang sudah tidak diterbitkan lagi
- c. Dapat menampilkan tampilan materi ke dalam tampilan atau bentuk format yang diinginkan. (contoh memperkecil dan memperbesar ukuran suatu tampilan)
- d. Dapat menyebarkan koleksi dan publikasi serta memungkinkan untuk dapat digunakan secara bersama-sama
- e. Dapat menampilkan benda yang mahal, asli atau bahkan mudah pecah dengan mengubah tampilannya ke dalam bentuk tampilan atau format yang bisa dengan mudah untuk di akses
- f. Mengoptimalkan kemampuan pencarian atau penelusuran
- g. Menurunkan beban finansial menjadi lebih hemat seperti mengurangi beban biaya pengiriman

Beberapa Manfaat digitalisasi di sektor pemerintahan

- 1) Mengoptimalkan efisiensi biaya dan waktu
- 2) Mempermudah proses pelayanan dalam sistem pelayanan publik digital
- 3) Mempermudah proses administrasi
- 4) Meningkatkan kepuasan Masyarakat atau pengguna layanan terhadap pelayanan publik.

2.1.3.3 E-Government

Badu (2013) menyebut E-government adalah sebuah transformasi. Sebuah perubahan radikal paradigma manajemen pemerintahan. E-government juga dapat difahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan) komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansi maupun antar Negara. Selain itu juga untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, kinerja, proses pelaksanaan layanan, serta tugas pokok dan fungsinya Secara filosofis penerapan e-government merupakan bentuk kerja birokrasi yang secara dinamis mengalami distorsi pada lingkungan eksternal organisasi atau adanya tuntutan yang mengharuskan suatu perubahan (Zulhakim, 2012).

E-government adalah proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang digunakan sebagai alat untuk membantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. E-Government berkaitan erat dengan berkaitan keterwujudan nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat (Irawan & Hidayat, 2021). Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government Indonesia disebutkan bahwa e-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis

elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Namun di dalam penerapan E-government perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan berikut:

- 1) adanya kesesuaian antara visi, misi dan tujuan E-government dengan visi, misi dan tujuan pemerintahan;
- 2) adanya penyelarasan antara sistem informasi data dengan proses birokrasi;
- 3) strategi yang tepat guna;
- 4) memiliki proses yang terstruktur dan bertahap; dan
- 5) adanya dukungan sumber daya manusia maupun finansial yang sangat memadai. (Zulhakim, 2012)

Sejalan dengan penjelasan diatas, maka penerapan E-government diharapkan dapat mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diharapkan dapat lebih terjangkau, dengan di perluas nya akses publik untuk memperoleh informasi. Selanjutnya dengan penerapan E-government tersebut, maka tercipta-lah asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan E-government memberikan makna pelayanan institusi pemerintah yang dapat meminimalisir kerja birokrasi dan akhirnya pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi masyarakat secara luas.

Zweers dan Planque (dalam Indrajit, 2002) mengemukakan definisi lain E-government adalah berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan, atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, serta menawarkan nilai partisipasi yang lebih banyak pada seluruh kalangan. Dalam memberikan informasi melalui E-government, juga dimaksudkan agar lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan tempat. Tidak ada batasan dalam mengakses informasi yang disediakan. Sehingga dapat menciptakan akuntabilitas yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Tujuan utama dari e-government adalah menempatkan pemerintah dalam posisi yang paling efisien dan sebagai bentuk dengan kenyamanan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat (Indrayani, 2020). Selain itu, diterapkannya e-Government memiliki manfaat dan tujuan untuk suatu negara, yang menurut Indrajit (2012), e-Government manfaat dan tujuan tersebut, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan publik;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Meninimalisir biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui pihak-pihak yang berkepentingan;

e. Menciptakan lingkungan baru yang cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang ada di masyarakat; dan

f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Sehingga penerapan e-Government dianggap sebagai salah satu cara untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan publik dan menjalankan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, serta membuat pelaksanaan pemerintahan menjadi cepat, efisien, dan efektif.

Penerapan e-Government menurut Indirajit (2012) dapat diklasifikasikan dalam tipe relasi e-Government ke dalam 4 jenis, antara lain:

a. Government to Citizens (G-to-C), yaitu e-Government yang ditujukan untuk membangun kedekatan pemerintah dengan rakyatnya melalui saluran akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya, yang dalam penelitian ini terkhusus pada digitalisasi layanan masyarakat dapat terhubung dengan pemerintah melalui layanan tanya dan konsultasi yang disediakan di aplikasi tersebut.

b. Government to Business (G-to-B), e-Government yang berkaitan dengan laju perekonomian negara agar dapat berjalan sebagaimana mestinya, yang berdasarkan tujuan diterapkannya digitalisasi sistem pelayanan melalui Aplikasi digital diperuntukkan salah satunya untuk memudahkan pelaku usaha yang ada di Indonesia dalam berinvestasi dan menjalankan usahanya yang berpengaruh pada perekonomian negara.

c. Government to Governments (G-toG), yaitu e-Government yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya,

d. Government to Employees (G-to-E), yaitu e-Government yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Kebijakan tentang e-Government tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan eGovernment. Berdasarkan ketentuan tersebut terdapat tujuan strategis eGovernment yang perlu dilaksanakan melalui 6 strategi diantaranya:

a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Strategi tersebut disusun dengan tujuan untuk membuat penerapan eGovernment berjalan sebagaimana mestinya dan meminimalisir terjadinya permasalahan saat penerapan. Sejalan dengan konsep ini Pancarani, et. al. (2015) menjelaskan beberapa aspek penting yang diharapkan dapat menunjang keberhasilan e-Government, diantaranya:

a. Kesiapan Sumberdaya Manusia (SDM) yang dilakukan dengan adanya pengembangan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaan khususnya aparatur pemerintah dengan meningkatkan kemampuan secara terus menerus.

b. Partisipasi yang menekankan pada komunikasi atau interaksi antar masyarakat, pemerintah dan pegawai pemerintahan dan meningkatkan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

c. Ketersediaan dan Konsistensi Anggaran (Dukungan Pemerintah) dalam pengembangan e-Government yang telah diterapkan. Apabila terjadi keterbatasan pendanaan dalam penerapan e-Government dapat berpengaruh pada rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi.

d. Keamanan yang berkaitan dengan data birokrasi dan data pribadi harus memiliki jaminan keamanan yang dapat dilakukan dengan membangun sistem jaringan komputer dengan sistem informasi secara terintegrasi maka

dapat melindungi data-data yang tersimpan di internet sehingga dapat menjaga kerahasiaan data-datanya.

e. Infrastruktur yang memadai untuk memfasilitasi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin. Infrastruktur yang dimaksud adalah infrastruktur sistem data, infrastruktur legal/hukum, infrastruktur kelembagaan, infrastruktur SDM, infrastruktur teknologi, dan kepemimpinan serta pemikiran strategis.

Menurut Nugroho dalam Aprianty (2016), tahapan perkembangan implementasi e-Government di Indonesia dibagi menjadi empat yaitu :

a. Web Presence, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.

b. Interaction, 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 website pemerintah.

c. Transaction, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.

d. Transformation, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tersebut pengembangan e-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

a. Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi :

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
2. Penyiapan SDM;
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

b. Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi :

1. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

c. Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi :

1. Pembuatan situs transaksi pelayanan public
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

d. Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi :

1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.
2. Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat 4

3. Pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (Government to Government), G2B (Government to Bussines) dan G2C (Government to Citizen) serta G2E (Government to Employees) yang terintegrasi.

4. Penyempurnaan kualitas pelayanan yang terbaik

2.1.3.4 Sistem Informasi Manajemen

Sistem Infomasi Menurut Ghazali (2009), sistem terdapat dua pendekatan, yaitu menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang menekankan pada prosedurnya mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prodesur-prosedurnya yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. (dalam Moekijat :2005)

Informasi adalah pengetahuan yang diperoleh dari data. Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, sumber informasi adalah data (dalam Kumorotomo:1996). Jadi sistem informasi merupakan sistem yang dibuat oleh manusia yang berisis serangkaian komponen terpadu dan manual bagian komponen terkomputerisasi sehingga dapat mengumpulkan dan mengolah data lalu menghasilkan informasi bagi pengguna. Ukuran kualitas sistem aplikasi atau software (dalam Susanto:2017) menurut pandangan pemakainya antara lain:

- a. Efektif (effective, doing the right thing) artinya sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya (sesuai user need atau user requirements)

- b. Efisien (*efficient, doing this right*) yaitu dengan sumber daya informasi tertentu dapat menghasilkan output semaksimal mungkin, artinya dengan sumber daya manusia serta konfigurasi mesin seminimal mungkin tetapi dapat memenuhi kebutuhan pemakai jasa semaksimal mungkin.
- c. Sistem komputerisasi, sering disebut juga dengan istilah aplikasi hendaknya dibangun dengan prosedur *system development* yang tepat, serta memenuhi berbagai kelayakan teknis, ekonomis layak secara legal dan etika, layak operasi dan sesuai jadwal yang dikehendaki. Dalam sistem informasi tersebut perlu dikelola dengan manajemen dalam struktur organisasi. Menurut Davis, B Gordon (1991) sistem informasi manajemen merupakan sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menghasilkan informasi guna mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam organisasi.

2.1.4. Kajian Terhadap Operasional Theori

Beberapa pengertian menurut para ahli yang mencakup mengenai Digitalisasi Layanan sebagai berikut : **Menurut Siregar (2019)** “digitalisasi merupakan proses perubahan sifat dari yang semula dalam bentuk fisik dan analog berubah menjadi bentuk virtual dan digital”. Seperti misalnya, dalam beberapa tahun belakangan ini, apa pun sesuatunya seperti dari musik, film, bahkan lagu saat ini tersedia dalam format digital. Digitalisasi bukan berarti menggantikan kedudukan dokumen asli, melainkan beradaptasi terhadap kemajuan teknologi. Disamping itu pun tetap terus menjaga dan menyimpan keaslian dokumen asli sebagai arsip.

Menurut AS Moenir, “Pelayanan merupakan serangkaian usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen melalui kegiatan atau aktivitas yang dapat langsung diterima. Maka dari itu dapat diartikan bahwa pelayanan adalah perbuatan atau pekerjaan yang dilakukan antara pemberi layanan dan konsumen yang mana keduanya akan mendapatkan keuntungan sesuai yang dilakukan serta mendapat kepuasan atas layanan yang telah diberikan. Jadi Pada intinya dalam Digitalisasi Layanan yaitu Proses Perubahan layanan yang awalnya berbentuk fisik atau analog menjadi bentuk yang dapat diakses, dikelola, dan dijalankan secara digital melalui teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan kualitas layanan. Yang dimana Digitalisasi layanan memiliki banyak manfaat, termasuk penghematan waktu dan biaya, peningkatan aksesibilitas, peningkatan efisiensi, dan potensi untuk menghadirkan layanan kepada lebih banyak orang secara global.

2.2. Kerangka Pemikiran

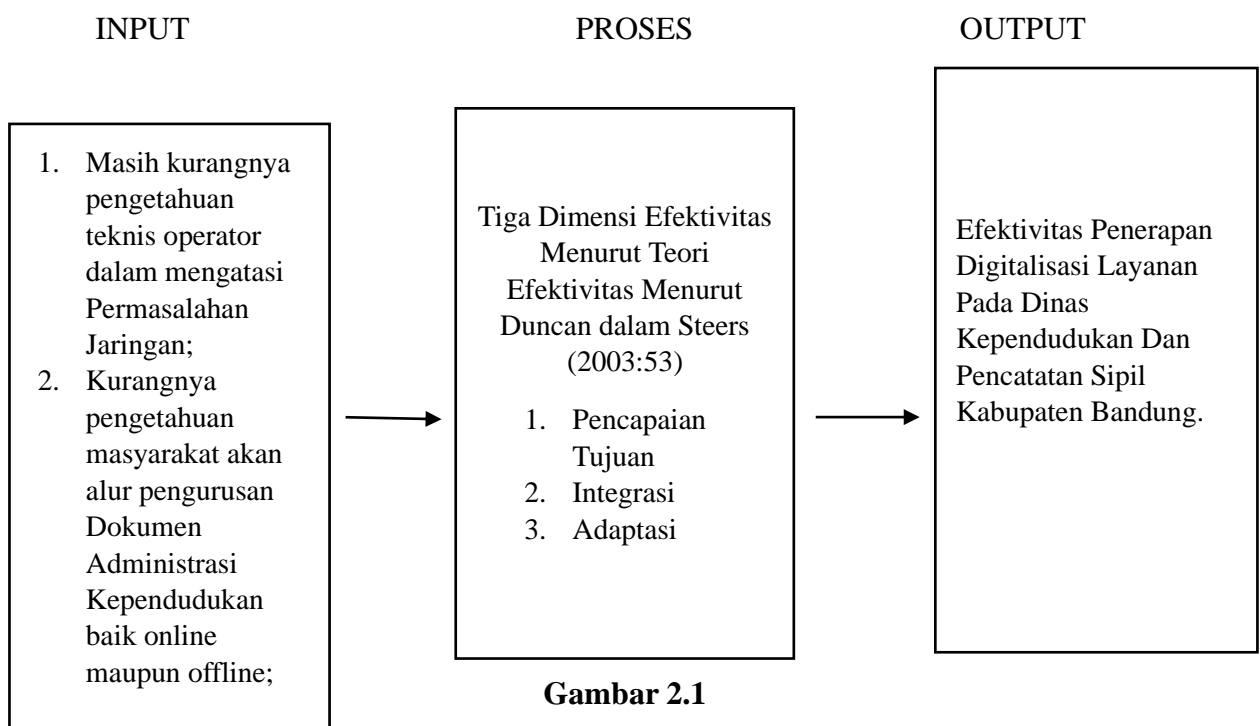
Kerangka pemikiran merupakan teori yang diterapkan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian yang disusun untuk mengatasi suatu permasalahan yang dihadapi. Dengan merespons permasalahan yang ditemui, peneliti mengemukakan teori yang sesuai dan menyusunnya ke dalam sebuah kerangka pemikiran. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti di samping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Penelitian ini mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh para ahli berupa teori-teori yang masih berkaitan dengan fokus penelitian ini sebagai acuan atau pedoman untuk mengukur sejauh mana kesesuaian antara acuan ini dengan kondisi nyata di lapangan sehingga suatu kesimpulan yang objektif dapat dihasilkan. Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan Duncan dalam Steers (2003:53) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi dalam efektivitas antara lain:

1. Pencapaian Tujuan Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, di perlukan tahapan baik dalam tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor yaitu: (1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, dan (2) Sasaran merupakan target yang konkret.
2. Integrasi Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) Prosedur, dan (2) Proses sosialisasi.
3. Adaptasi Adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan demikian adaptasi merupakan proses penyesuaian diri

yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya, adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) peningkatan kemampuan, dan (2) Sarana dan prasarana.

Selanjutnya peneliti menyampaikan melalui gambar kerangka berpikir di bawah ini.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.3. Proposisi

Proposisi adalah pernyataan tentang sesuatu yang dapat dinilai benar atau salah. Proposisi sebagai pernyataan yang menjelaskan kebenaran atau menyatakan perbedaan atau hubungan antara beberapa konsep, selain itu diartikan sebagai hubungan logis antara dua variabel (Satibi, 2017:197). Steers (1980:1) menyatakan bahwasanya efektivitas menentukan sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit output (keluaran).

Lebih jauh lagi, Duncan dalam Steers (2003:53) menyatakan bahwa efektivitas mempunyai tiga komponen, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dipaparkan di atas, maka hal yang menjadi proposisi dari penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Digitalisasi Layanan Pada Bidang Pemanfaatan Data Dan Invoasi layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat dijabarkan sebagai berikut ini, yaitu terciptanya pengembangan serta penerapan Digitalisasi Layanan secara efektif dan efisien dengan memperhatikan dimensi dalam efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2003:53) yaitu pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Dengan terealisasikan dimensi tersebut, maka akan mendukung penguatan bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sehingga dalam penerapan digitalisasi layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.