

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu yang Relevan

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Kunia et al., 2023)	Pengaruh Penerapan <i>E-Government</i> Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Peneliti menarik kesimpulan yang menyatakan bahwa temuan penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dari penerapan <i>E-Government</i> terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara, sehingga hipotesis menyatakan penerapan <i>E-Government</i> berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara diterima.
2	(Rahmawati &	Pengaruh Penerapan E-Governemnt	Maka dapat dinyatakan hipotesis (Ho) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak

	Febriana, 2022)	Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan	dan hipotesis (Ha) diterima. Nilai 3.768 yang didapat adalah positif. Maka hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Penerapan Kebijakan <i>E-Government</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan.
3	(Eddy Basuki & Firdaus, 2021)	Pengaruh E- Government dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Magaran Kabupaten Situbondo	Hasil <i>E-Government</i> dan Efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo

*Sumber: Kunia et al. 2023, Rahmawati & Febriana 2022, Eddy Basuki & Firdaus 2021, dan dimodifikasi oleh peneliti (2024)*

Rahmawati, Dwinur Febriana (2022) dengan judul Pengaruh Penerapan *E-Governemnt* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan. Adapun variabel dalam penelitian ini

*E-Government* dan kinerja pegawai. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Serta menggunakan uji koefisien determinan dan regresi linier sederhana dalam teknik analisis data. Maka hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Penerapan Kebijakan *E-Government* berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan.

Christy Kurnia, Johny Hanny Posumah, dan Novva Novita Plangiten (2023) dengan judul Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Adapun variabel dalam penelitian ini *E-Government* dan kinerja pegawai. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Maka penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dari penerapan *E-Government* terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara, sehingga hipotesis menyatakan penerapan *E-Government* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara diterima.

Eddy Basuki, M.Si dan Diki Firdaus (2021) yang berjudul Pengaruh *E-Government* dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Magaran Kabupaten Situbondo. Adapun variabel dalam penelitian ini *E-Government* dan efektivitas kerja. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil

*E-Government* dan Efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo.

## **2.2 Konsep Administrasi Publik**

### **2.2.1 Administrasi**

Secara etimologi administrasi berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi.

Menurut Herbert A. Simon yang dikutip oleh Noverman Duadji et.al dalam bukunya *Konsep Dasar dan Ruang Lingkup Administrasi Publik* (2019:3) mendefinisikan bahwa “Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.”

Menurut Leonard D.White yang dikutip oleh (Duadji et al., 2019) dalam bukunya *Ilmu Administrasi Publik* mendefinisikan bahwa “Administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintahan maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik ukuran besar maupun kecil.”

Menurut Ulbert Silalahi dikutip oleh (Makmur & Rohana Thahier, 2018) dalam bukunya *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara* mendefinisikan bahwa “Administrasi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan

mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.”

Dari pengertian menurut para ahli diatas dapat peneliti berpendapat bahwa administrasi adalah suatu proses kerja yang dilakukan dua orang atau lebih untuk menciptakan pelayanan atau pengaturan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan bersama.

### **2.2.2 Administrasi Negara**

Prof. Soepomo mengemukakan dalam pidato yang diberi judul Pembinaan Administrai Negara sebagai Bagian dari Pembangunan Nasional dikutip oleh (Miftah Thoha, 2008) dalam bukunya Ilmu Administrasi Publik Kontemporer “Administrasi negara atau administrasi publik biasanya yang dimaksud ialah bagian dari keseluruhan lembaga-lembaga dan badan-badan dalam pemerintahan negara sebagai bagian dari pemerintah eksekutif baik di pusat maupun daerah yang tugas kegiatannya terutama melaksanakan kebijaksanaan pemerintah (public policy).”

Dari pengertian diatas peneliti berpendapat bahwa administrasi negara adalah aktivitas negara yang berkaitan dengan pemecahan-pemecahan masalah masyarakat.

### 2.2.3 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (dalam Keban,2008:3) yang dikutip oleh (Duadji et al., 2019) dalam bukunya Ilmu Administrasi Publik menyebutkan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan di koordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.”

Dari pengertian diatas peneliti berpendapat bahwa administrasi publik merupakan suatu proses dari mulai penemuan sampai pemecahan masalah yang berkaitan dengan kebijakan publik.

Dari pengertian Administrasi Publik diatas, peneliti rasa kurang lengkap maka peneliti menambahkan teori Administrasi Publik menurut McCurdy (dalam Keban, 2008:3) yang dikutip oleh (Duadji et al., 2019) dalam bukunya Ilmu Administrasi Publik mengemukakan bahwa “Administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik , yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara.”

Dari pengertian diatas peneliti berpendapat bahwa administrasi publik merupakan keseluruhan proses yang berkaitan dengan kebijakan publik.

### 2.3 Konsep *E-Government*

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), e- government merupakan pemanfaatan informasi serta teknologi komunikasi untuk menaikkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Indrajit (Widodo, 2016), *E-Government* ditujukan untuk urusan pemerintahan dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan lebih fokus pada pelayanan masyarakat. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk membangun hubungan yang melibatkan publik, komunitas bisnis, dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Basu (2004) yang dikutip oleh (Rahayu et al., 2020) dalam bukunya Pelayanan Publik dan *E-Government* menganggap bahwa “*E-Government* lebih dari sekedar pembuatan website dan internet saja, yaitu bagaimana *E-Government* ini secara substansi harus bias mendukung dan memudahkan urusan-urusan dari para pemangku kepentingan.”

Dari pengertian diatas peneliti berpendapat bahwa *E-Government* merupakan salah satu cara untuk memudahkan proses kerja dan pelayanan publik agar mampu mencapai tujuan *good governance*.

Menurut Graham (2002) yang dikutip oleh (Rahayu et al., 2020) dalam bukunya *Pelayanan Publik dan E-Government* menjelaskan bahwa setidaknya ada empat prinsip yang melekat pada *E-Government* ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan pemerintah harus berorientasikan pada warga masyarakat, ini bermakna bahwa pelayanan yang diberikan kepada warga dengan cara-cara yang logis dan berpihak sehingga warga merasa pelayanan tersebut diperuntukkan kepadanya.
2. Pelayanan pemerintah harus dapat diakses, yaitu bahwa semua pelayanan yang diberikan secara elektronik, baik itu melalui internet, telepon genggam, komputer, dan lain sebagainya, harus dapat diakses dengan mudah atau tanpa perlu bersusah payah.
3. Pelayanan pemerintah harus inklusif, artinya adalah setiap pelayanan yang tersedia harus terus diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat digunakan oleh setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali.
4. Pengelolaan informasi, artinya bahwa pemerintah hanya menyediakan informasi-informasi yang rasional, jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga semua informasi tersebut menjadi bernilai.

Menurut Nogrased yang dikutip oleh (Rahayu et al., 2020) dalam bukunya *Pelayanan Publik dan E-Government* menjelaskan ada lima elemen yang perlu dikelola dalam penerapan *E-Government*, yaitu sebagai berikut:



1. *Technology*, terkait dengan infrastruktur informasi nasional, infrastruktur jaringan dan basis data jaringan, kemampuan sistem *software* computer untuk menukar dan memanfaatkan informasi, standar data yang sesuai, standar teknis yang sepadan, model keamanan, implementasi dukungan diskusi, multimedia, otomatisasi, pelacakan, penelusuran, dan teknologi identifikasi pribadi.
2. *Processes*, terkait dengan perubahan keseluruhan proses, mempercepat proses pelaksanaan secara signifikan seperti proses yang dijalankan selama 24 jam setiap hari, integrasi antarfungsi dan departemen dan integrasi antar organisasi, perubahan aturan yang menentukan proses.
3. *People*, terkait dengan pelatihan staf yang harus diatur, pembelajaran kolektif harus dilakukan dan didorong, pemimpin harus dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan TIK dari para staf dengan pemahaman tentang proses kerja, pemimpin harus mampu mengembangkan visi strategis dan komprehensif dari manajemen sumber daya manusia, manajemen proyek dan strategi untuk pengguna.
4. *Organizational Culture*, terkait dengan transisi kepada budaya yang berorientasi layanan, loyalitas organisasi harus diperkuat, karyawan harus didorong untuk melakukan tugas yang lebih menantang, dan bersedia mengambil tanggung jawab, kerja sama dan kepercayaan antar departemen dan antar organisasi harus diperkuat, pemahaman tentang belajar

organisasi harus diperkuat, cara berpikir para pemimpin harus diubah secara signifikan.

5. *Structure*, terkait dengan digitalisasi data yang harus memiliki standar, struktur hierarkis ditransformasikan menjadi satu jaringan yang satu kesatuan.

### **2.3.1 Indikator *E-Government***

Menurut Indrajit (2004:15) dalam (Anggana & Gani, 2015), tiga elemen sukses penentu penerapan electronic government sebagai berikut.

1. *Support*, merupakan elemen yang paling penting dalam mengembangkan *E-Government*. Dukungan atau *political will* dari pejabat publik juga pemerintah diperlukan agar konsep *E-Government* bisa diterapkan.
2. *Capacity*, merupakan sumber daya yang diperlukan pada pembangunan serta pengembangan *E-Government* yang bertujuan supaya konsep yang sudah diciptakan bisa terealisasikan.
3. *Value*, merupakan manfaat yang didapat pemerintah selaku pemberi pelayanan dan juga rakyat sebagai penerima layanan *E-Government* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu, perlu ketelitian dalam memilih perangkat lunak (*software*) yang menjadi prioritas kebutuhan

rakyat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

Menurut Al Gore dan Tany Blair dalam (Kunia et al., 2023) menyatakan bahwa terdapat 6 manfaat yang didapat dengan diterapkannya *E-Government* pada suatu negara, antara lain sebagai berikut.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder* (masyarakat, kalangan usahawan dan industri), terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
3. Mengurangi secara signifikan biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru lewat interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Membangun sebuah lingkungan baru yang dapat menjawab berbagai konflik yang dihadapi secara cepat dan sempurna sejalan dengan perubahan global dan tren yang ada.

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik yang demokratis.

Menurut *United Nations* dalam Budiati (2004), menyatakan bahwa ada 7 (tujuh) faktor kunci di dalam penerapan *E-Government*, yaitu:

1. *Legal framework*, berkaitan dengan produk hukum dan keberadaan peraturan-peraturan yang memberi arah dan mendorong pemanfaatan *E-Government*
2. *Infrastructure*, berkaitan dengan sarana dan prasarana yang mendukung pemanfaatan *E-Government*
3. *The strength of human capital*, berkaitan dengan pengadaan SDM dalam mendukung pelaksanaan *E-Government*
4. *Coordination*, berkaitan dengan koordinasi yang ada dalam mendukung pelaksanaan *E-Government*
5. *Privacy*, salah satu prinsip yang penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap data-data dan informasi yang mereka berikan. Adanya *privacy* yang terlindungi akan memberikan rasa aman pada masyarakat dalam mendapatkan layanan online sekaligus mendorong partisipasi yang lebih besar dari mereka.
6. *Security*, aspek keamanan berhubungan dengan bagaimana dokumen, file, dan berbagai informasi hanya bisa diakses oleh orang yang berhak. Aspek

ini menjadi faktor yang penting, karena kalau saja informasi atau data disalahgunakan maka akan menjadi gejala negatif yang tak diinginkan.

7. *Civil Service*, berkaitan dengan servis yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui pemanfaatan *E-Government*

### 2.3.2 Klafikasi E-Government

Klafikasi *E-Government* (Waruwu et al., 2023) dikenal pula tiga jenis klasifikasi sebagai berikut:

1. *Government to Citizen*, merupakan penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah kepada rakyat, yang memungkinkan pertukaran informasi antara rakyat dan pemerintah.

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi E-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. *Government to Business*, sebagai sarana untuk menciptakan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis yang bertujuan agar mendapat keuntungan untuk kedua pihak terkait.

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. *Government to Governments*, digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal diplomasi, tetapi lebih jauh bertujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara (warga, industri atau perusahaan, dan lainlain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan

dengan administrasi perdagangan, proses politik, serta mekanisme korelasi sosial budaya.

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

#### **2.3.4 Pendekatan Penerapan *E-Government***

Berdasarkan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003, pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya sebagai berikut:

1. *E-Leadership*, aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Infrastruktur Jaringan Informasi, aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.

3. Pengelolaan informasi, aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembetulan, pengelolaan, penyimpanan, sampai penyaluran distribusinya.
4. Lingkungan Bisnis, aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat dan antar masyarakat.

#### **2.4 Konsep Kinerja Pegawai**

Secara umum kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan individu sesuai dengan peran dan tanggungjawabnya selama kurun waktu tertentu, sesuai dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari suatu organisasi atau perusahaan (Siahaan & Bahri, 2019).

Kinerja pegawai adalah kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya atau rencana pencapaian atau hasil kerja untuk mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan oleh organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. (Astuti, 2022).

Sedangkan menurut (Ahmad Afandi, 2021) Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau



semakin baik kinerja pegawai maka semakin mudah untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya jika pegawai berkinerja buruk, maka akan sulit mencapai tujuan organisasi dan hasil yang diperoleh tidak akan sesuai dengan keinginan organisasi.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja atau pencapaian sesuai dengan peran dan tugasnya telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

#### **2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Adapun faktor-faktor menurut (Kasmir, 2017) yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kinerja adalah sebagai berikut.

##### **1. Kemampuan dan keahlian**

Merupakan skill atau kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaannya. Dengan kemampuan dan keahliannya, pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan substansi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, karyawan dengan keterampilan dan keahlian yang lebih baik akan memberikan kinerja yang baik, sedangkan karyawan yang tidak memiliki kompetensi dan keahlian akan memberikan hasil yang buruk. Oleh karena itu, kemampuan dan keahlian dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

## 2. **Pengetahuan**

Individu yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya akan mencapai hasil yang baik, dan individu yang tidak memiliki pemahaman yang baik tentang pekerjaannya tidak akan mencapai hasil yang baik. Pengetahuan adalah mengetahui tentang pekerjaan yang memudahkan seseorang dalam melakukan pekerjaan dan sebaliknya, apabila karyawan tidak mengetahui atau kurang pengetahuan maka akan menurunkan hasil atau kualitas pekerjaan dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

## 3. **Kepribadian**

Yaitu karakter atau kepribadian yang dimiliki seseorang. Setiap individu mempunyai kepribadian atau karakter yang berbeda. Seseorang dengan kepribadian atau karakter yang teliti dan bertanggung jawab akan melakukan pekerjaan dengan baik dan mencapai hasil kinerja yang baik. Sebaliknya, hal itu akan mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan.

## 4. **Rancangan kerja**

Rancangan pekerjaan akan mempermudah karyawan guna mencapai tujuannya, artinya pekerjaan memiliki perencanaan tugas dan koefisien yang baik, sehingga memudahkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar. Sebaliknya, jika pekerjaan itu tidak dirancang dengan baik, maka akan lebih sulit untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dan benar. Tujuan dari rancangan pekerjaan pada

dasarnya yaitu untuk memudahkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **5. Motivasi kerja**

Motivasi kerja merupakan keinginan yang kuat untuk bekerja dengan semangat yang memungkinkan dirinya melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar. Karyawan memiliki motivasi internal maupun eksternal yang kuat, seperti adanya dorongan dari perusahaan maka karyawan akan merasa termotivasi untuk melakukan sesuatu. Sebaliknya, jika karyawan tidak dimotivasi oleh siapapun, maka kinerjanya akan 15 menurun. Oleh karena itu, semakin seseorang termotivasi untuk bekerja, maka kinerjanya akan semakin meningkat.

#### **6. Disiplin kerja**

Merupakan sikap yang digunakan atasan untuk berkomunikasi dengan karyawan, agar karyawan bersedia mengubah suatu perilaku secara tepat, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kemauan karyawan terhadap seluruh peraturan yang sudah dirumuskan oleh perusahaan. Disiplin kerja adalah kewajiban seorang karyawan untuk melaksanakan kegiatan kerja dalam bentuk tepat waktu, seperti tiba di kantor tepat waktu. Tindakan disipliner kemudian diikuti seperti yang diperintahkan terhadap karyawan. Adanya disiplin kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan dan hasil kerja karyawan.

## **7. Komitmen**

Komitmen adalah ketika karyawan melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan kebijakan atau peraturan perusahaan. Dengan mengikuti komitmen atau kesepakatan tersebut, karyawan berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan merasa bersalah ketika gagal menepati komitmen atau kesepakatan yang telah dibuat oleh perusahaan. Dengan cara ini, komitmen mempengaruhi kinerja karyawan.

## **8. Lingkungan kerja**

Artinya suasana kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja, termasuk tata letak, ruangan, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan rekan kerja. Ketika lingkungan kerja nyaman dan tenang, suasana kerja 16 menjadi lebih kontributif sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih baik. Sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak nyaman maka akan mengakibatkan suasana kerja semakin tidak beraturan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja seseorang.

### **2.4.2 Indikator Kinerja Pegawai**

Kinerja karyawan pada umumnya dapat diukur dengan kebutuhan perusahaan, melalui pertimbangan karyawan yang dinilai. Menurut (Jufrizen & Hadi, 2021) menyebutkan bahwa indikator kinerja karyawan antara lain sebagai berikut.

**1. Kualitas kerja**

Dengan melihat kualitas kerja yang dihasilkan melalui proses tertentu. Kemampuan untuk menghasilkan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

**2. Kuantitas kerja**

Pengukuran kinerja dapat diketahui dari jumlah yang dihasilkan oleh karyawan tersebut. Kuantitas adalah produksi yang dihasilkan, yang dapat ditunjukkan dalam bentuk jumlah unit, satuan mata uang, atau sebagai jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.

**3. Keandalan kerja**

Keandalan kerja adalah sejauh mana pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tanpa adanya kesalahan. Pelaksanaan yang terdiri dari pelaksanaan dalam inisiatif, hati-hati, dan mengikuti intruksi serta ketekunan dalam melakukan pekerjaannya.

**4. Sikap kerja**

Sikap kerja merupakan kemampuan seseorang untuk berkompeten terhadap pekerjaan yang digelutinya. Adapun aspek-aspek psikologi yang termasuk didalamnya adalah, sebagai berikut.

- a. Daya tahan kerja merupakan kapabilitas individu untuk selalu produktif tanpa kehilangan motivasi untuk mengadakan aktivitas pekerjaan tersebut.

- b. Kecepatan kerja, yaitu kapabilitas individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.
- c. Sistematis kerja, merupakan kemampuan individu untuk melakukan suatu aktivitas atau melakukan suatu pekerjaan secara sistematis.

Sedangkan menurut Fayol dalam Sugiyono (2008), indikator kinerja pegawai diantaranya:

1. *Quality* (Kualitas)

Salah satu indikasi turunannya kinerja pegawai adalah menunjukkan dari produktivitas dan kualitas kerja, rendahnya produktivitas kerja ini dapat diukur atau diperbandingkan dengan waktu sebelumnya. Hal ini terjadi karena kemalasan, menunda pekerjaan dll. Kualitas kerja pegawai merupakan indikasi dari produktivitas kerja karena seorang pegawai yang tidak profesional tidak akan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.

2. *Quantity* (kuantitas)

Kuantitas merupakan salah satu indikasi dalam meningkatkan kemauan kerja sehingga tercapai bila adanya kemampuan sumber daya manusia, baik secara proporsionalitas serta dapat diimbangi dengan kemampuan di bidang masing-masing. Kuantitas dapat diukur dengan kemampuan dalam mengembangkan sumber daya manusia secara menyeluruh dan merata.

3. *Team Work* (kelompok kerja)

Di dalam team work sering terjadi berbeda pendapat atau ide sehingga tidak adanya kerjasama yang baik antara atasan dengan bawahan. Oleh karena itu, dalam suatu organisasi sering terjadi perbedaan pendapat, maka didalam organisasi harus mengantisipasi apa yang akan terjadi dalam lingkungan kepegawaian.

4. *Innovation* (inovasi)

Indikasi lain yang menunjukkan turunannya kinerja pegawai adalah apabila terjadinya manajemen yang kurang baik dalam lingkungan kepegawaian. Oleh karena itu, gagasan untuk melakukan inovasi perlu adanya suatu dukungan dari lingkungannya sendiri, sehingga inovasi dapat meningkatkan kinerja pegawai.

5. *Independence* (kebebasan)

Suatu pencapaian kepuasan kinerja dalam suatu lingkungan komunitas kerja, sehingga dalam pencapaian target (sasaran) yang telah ditentukan akan mudah tercapai.

## **2.5 Aplikasi E-Open**

Aplikasi merupakan program yang memanfaatkan teknologi. Menurut Kadir (2008) program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi dapat

diartikan juga sebagai penolong manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari bisa melalui handphone atau komputer. Hal ini juga berlaku bagi instansi pemerintah yang kewajibannya untuk melayani masyarakat. Karena berkembangnya teknologi akan membuat instansi membuat inovasi-inovasi terbaru salah satunya ialah aplikasi *E-Open*.

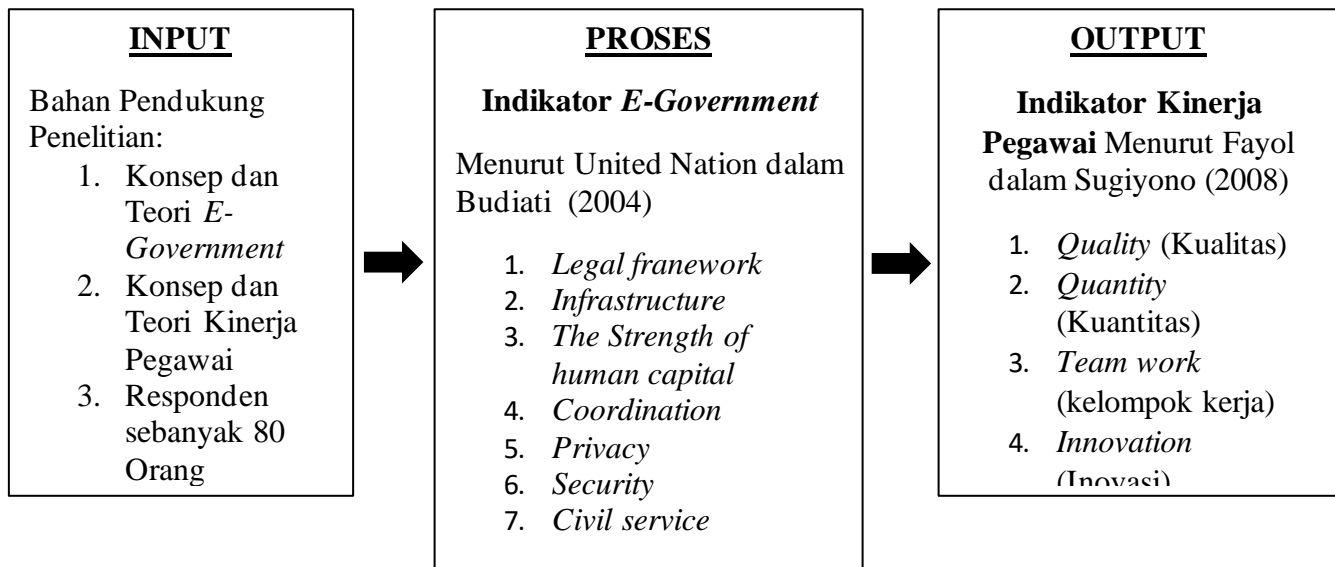
*E-Open* ialah singkat dari Elektronik Online Pelayanan Kependudukan yang telah diputuskan oleh wali kota Bekasi sejak keputusan Wali Kota Bekasi Nomor : 470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui *E-Open*. *E-Open* merupakan aplikasi pelayanan daring administrasi kependudukan yang mudah, cepat dan efisien bagi masyarakat luas dengan kriteria android dan dapat di unduh di Google Playstore oleh warga kota Bekasi. *E-Open* memberikan layanan pengajuan online Akta Kelahiram, Akta Kematian, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah WNI, dan Surat Keterangan Datang WNI.

## **2.6 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibuat berdasarkan landasan teori serta penelitian terdahulu dalam memahami permasalahan yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: *E-Government* (X) dan Kinerja Pegawai (Y). Sehingga dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**



*Sumber: United Nation dalam Budiati (2004) dan Fayol dalam Sugiyono (2008) diolah oleh peneliti*

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Sebagaimana kerangka berfikir yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut: “Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”.

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan substantif, artinya belum bisa diuji. Oleh karena itu, harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut:

$H_0 : \rho_s \leq 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara *E-Government* (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

H1 :  $\rho_s > 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *E-Government* (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y).