

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

#### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka membahas terkait dengan teori kepustakaan yang memaparkan penelitian bagi mendukung beragam pemecahan masalah sebagai dasar lanjutan terhadap analisis yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teori yang diperoleh dalam kajian pustaka digunakan sebagai kerangka gagasan pada objek penelitian yang terkait dengan pelaksanaan *Digital Governance* dalam pelayanan publik melalui Aplikasi Tangerang *LIVE* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

##### 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk membandingkan hasil penelitian sebelumnya sekaligus menemukan celah atau ide baru yang dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya. Kajian ini menjadi salah satu dasar penting dalam penyusunan penelitian karena berperan dalam memperluas wawasan serta memperdalam pemahaman terhadap teori yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

TABEL 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU

| Judul  | Tahun dan Peneliti                      | Teori  | Metode     | Hasil Penelitian  |
|--|---|--|------------|---|
| Digitalisasi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan <i>Digital Era Governance</i> ) | Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023) | Digital Era Governance oleh Margaret & Dunleavy (2006) | Kualitatif | Digitalisasi pelayanan publik telah berjalan dengan baik, namun ditemukan kendala teknis seperti fitur menu yang error sehingga informasi belum dapat diakses secara optimal. |

|  |  |   |            |   |
|--|--|---|------------|---|
| <i>Digital Governance</i> Pada Platform SIMPATI 2.0 di Kabupaten Sumedang  | Husni, M. N. A. (2023)                                 | <i>Digital Governance</i> menurut Almazan (2017)                          | Kualitatif | Platform SIMPATI 2.0 mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, namun masih terdapat kendala pada aspek Sumber Daya Manusia, partisipasi masyarakat, serta konsistensi pengelolaan layanan.           |
| <i>Digital Governance</i> Dalam Keterbukaan Informasi Publik   | Setyawati, D. N., & Fitriati, R. (2023)                | <i>Digital Governance</i> menurut Welchman (2015)                         | Kualitatif | Implementasi <i>digital governance</i> dinilai cukup baik, namun kebijakan terkait publikasi naskah serta standar ketepatan waktu masih belum optimal, yang mempengaruhi kualitas layanan informasi publik. |
| Penerapan Model Tata Kelola Digital Pada Pelayanan Publik Daring   | Prasetyo, E., M. Mazya, T., & Nurimani, N. (2023)      | Model Tata Kelola <i>Digital</i> Secara Generik menurut Vikas Nath (2019) | Kualitatif | Model tata kelola yang dominan diterapkan adalah Model <i>Broadcasting</i> , sedangkan model lainnya belum diterapkan secara optimal pada website OPD tersebut.   |
| Implementasi <i>Digital Governance</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Olahraga (Studi Kasus Aplikasi Tangerang LIVE) | Tazkiya, S. R. I., Muhtadi, Y., & Firdiyani, F. (2025) | <i>Digital Governance</i> menurut Welchman (2015)                         | Kualitatif | Penerapan <i>digital governance</i> melalui aplikasi Tangerang LIVE memberikan kemudahan pelayanan perizinan, namun ditemukan kendala berupa ketidaksesuaian jadwal pada sistem.                            |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

### 2.1.2 Analisis *Gap Research*

Setelah menelaah beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan adanya celah penelitian (*gap research*) yang menjadi dasar urgensi penelitian ini dilakukan. Analisis celah tersebut dibagi menjadi tiga aspek utama:

Mayoritas penelitian terdahulu berfokus pada implementasi *digital governance* atau digitalisasi pelayanan public pada layanan yang bersifat sektoral, seperti perizinan, keterbukaan informasi publik, pencegahan stunting, atau layanan pengaduan tertentu. Fokus penelitian masih berada pada satu jenis pelayanan dalam satu bidang spesifik. Belum banyak penelitian yang mengkaji tata kelola digital pada aplikasi *super apps* yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik dalam satu platform. Mengingat karakteristik aplikasi yang terintegrasi memiliki tingkat kompleksitas pengelolaan yang lebih tinggi dibandingkan layanan digital yang berdiri sendiri.

Penelitian sebelumnya, seperti Panggaban & Meilani (2023), lebih menekankan pada perspektif *Digital Era Governance* (DEG) yang melihat transformasi birokrasi dalam perubahan paradigma digital. Sementara itu, penelitian teori *Digital Governance*, fokusnya terbatas pada aspek keterbukaan informasi publik pada lembaga legislatif tingkat pusat. Terdapat celah dalam mengeksplorasi secara komprehensif bagaimana dimensi strategi digital (*strategy digital*), kebijakan digital (*digital policy*), dan standar digital (*digital standard*) diterapkan dalam pengelolaan aplikasi layanan publik berbasis *super apps* pada level pemerintah daerah (Nirmala Setyawati & Fitriati, 2023).

Meskipun beberapa peneliti sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif, analisis yang dilakukan umumnya masih menitikberatkan pada capaian implementasi atau evaluasi model secara normatif. Peneliti melihat adanya peluang untuk melakukan analisis kualitatif yang lebih mendalam dengan memetakan kendala tata kelola digital dari sisi strategi, kebijakan, dan standar teknis secara

terintegrasi melalui wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumen internal. Hal ini penting untuk mengungkap tidak hanya kendala teknis aplikasi, tetapi juga dinamika pengelolaan digital di internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi.

Berdasarkan *gap* penelitian tersebut, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis pelaksanaan *Digital Governance* menggunakan kerangka analisis menurut Lisa Welchman (2015) yang dikontekstualisasikan dalam pelaksanaan *digital governance* melalui aplikasi *supper apps* pemerintah daerah, yaitu Aplikasi tangerang *LIVE*. Kerangka analisis tersebut mencakup 3 (tiga) aspek utama yaitu Strategi Digital (*Strategy Digital*), Kebijakan Digital (*Digital Policy*), dan Standar Digital (*Digital Standard*). Penelitian ini memposisikan aplikasi Tangerang *LIVE* tidak hanya sebagai instrumen teknologi, melainkan sebagai representasi tata kelola digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif.

### **2.1.3 Kajian Terhadap *Grand Theory***

#### **2.1.3.1 Konsep Administrasi**

Administrasi dalam arti sempit 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 (Hasbi et al., 2021).

Administrasi dalam arti luas mencakup kegiatan kerjasama sekelompok orang dengan pembagian kerja untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien

(Noviani, 2019). Adminstrasi secara luas adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja yang ditentukan dalam struktur untuk mencapai tujuan secara efisien (Pasolong, 2020).

#### **2.1.3.2 Konsep Organisasi**

Organisasi adalah suatu wadah atau tempat berkumpulnya orang-orang untuk bekerjasama secara rasional dan sistematis guna mencapai tujuan tertentu (Indrasari et al., 2018). Organisasi merupakan sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2021). Dalam sebuah organisasi terdapat komponen-komponen utama yang meliputi struktur organisasi, hubungan kewenangan, dan desain pekerjaan (Sukanto & Handoko, 2023).

#### **2.1.3.3 Konsep Manajemen**

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan pengguna semua sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Kasmir, 2019).

Manajemen berfungsi untuk meminimalkan ketidakteraturan dalam organisasi. Tanpa adanya fungsi manajemen yang mencakup perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*), maka aset dan potensi yang dimiliki sebuah organisasi tidak akan mampu menghasilkan output yang optimal (Sule & Saefullah, 2019).

## **2.1.4 Kajian Terhadap *Middle Theory***

### **2.1.4.1 Konsep Administrasi Publik**

Administrasi dalam artian luas merupakan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang, lembaga, organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan guna memenuhi kepentingan publik khususnya masyarakat secara efektif dan efisien (Pasolong, 2020).

Administrasi publik mencakup seluruh rangkaian proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan negara di lapangan yang berdasarkan pada tanggung jawab moral dan hukum agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelayanan (Silalahi, 2020).

Administrasi publik adalah proses kerjasama sekelompok orang yang terdiri dari aparatur negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat/LSM, kelompok kepentingan, organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Kadir, 2020).

### **2.1.4.2 Konsep *Government***

Pemerintah atau *Government* merupakan organisasi resmi yang mempunyai kekuasaan sah untuk mengatur hubungan antar negara dan rakyat. Pemerintah mempunyai tugas besar untuk melindungi dan melayani warga negaranya dengan menggunakan sumber daya yang ada (Ndraha, 2019).

Pemerintah merupakan intitusi yang memperoleh legitimasi dan mandat dari masyarakat untuk menjalankan fungsi-fungsi publik. Mandat tersebut diwujudkan

melalui pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya kesejahteraan dan kepentingan umum (Wasistiono, 2020).

#### **2.1.4.3 Konsep *Governance***

*Governance* atau tata kelola adalah cara mengelola urusan publik dengan melibatkan tiga pihak yaitu pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa dalam pengelolaan publik tidak lagi menempatkan pemerintah sebagai satu-satunya aktor utama (Indasari, 2020).

*Governance* merupakan salah satu teori primer administrasi publik yang mengintegrasikan prinsip-prinsip demokrasi dalam pengelolaan layanan publik. Pemerintah sebagai administrator publik tidak lagi bekerja sendiri sebagai aktor tunggal, tetapi pemerintah berperan sebagai aktor kunci sistem besar pemerintahan yang melibatkan sektor swasta, warga negara, dan institusi lainnya dalam menyelenggarakan dan memenuhi kepentingan publik (Akil, 2024).

Terciptanya *governance* yang kuat, setiap aktor harus mampu menjalankan fungsi sendiri sekaligus bekerjasama dengan para aktor lainya dengan menjalin *networking* yang kuat untuk menjalankan perannya dan untuk menutupi kekurangan yang ada pada setiap aktor (Akil, 2024)

#### **2.1.4.4 Konsep *E-Government***

*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas layanan (Indrajit, 2020).

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya (Wibawa, 2009).

## **2.1.5 Kajian Terhadap *Operational Theory***

### **2.1.5.1 Konsep *Digital Governance***

*Digital governance* merupakan kerangka kerja untuk mendefinisikan tugas, peran, dan wewenang dalam pengambilan keputusan organisasi tentang kehadiran digital, melibatkan situs web, situs seluler, media sosial, serta produk atau layanan lain yang dapat diakses melalui Internet dan Web (Algazo et al., 2021).

Sektor publik berinovasi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat tanpa harus bertatap muka. Implementasi *Digital Governance* pada sebagian negara menggunakan dua sektor yaitu sektor publik sebagai penyelenggara pemerintahan dan sektor swasta sebagai end-useroperasional (Dunleavy et al, 2005)

Tata Kelola digital merupakan kerangka kerja untuk menetapkan akuntabilitas, peran, dan otoritas pengambilan keputusan bagi kehadiran digital organisasi, yang meliputi situs web, saluran sosial, serta produk dan layanan berbasis internet lainnya (Welchman, 2015)

Penerapan *digital governance* pada pelayanan publik telah menghadirkan peluang dan manfaat bagi pemerintah. Melalui penerapan *digital governance*, proses pelayanan publik diharapkan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta mampu memperjelas peran dan kewenangan para pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan di lingkungan pemerintahan.

*Digital governance* yang dikemukakan oleh Gil-García dan Theresa, menekankan pada faktor-faktor keberhasilan dalam implementasi *digital governance*. Adapun faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Teknologi Informasi. Faktor ini menggambarkan kualitas sistem dan infrastruktur teknologi yang digunakan dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan digital. Teknologi yang baik harus mudah digunakan, dapat dipahami oleh pegawai, serta mendukung efektivitas pelayanan publik.
2. Data dan Informasi. Faktor ini menekankan pentingnya pengelolaan data dan informasi yang berkualitas. Data yang akurat dan terintegrasi dapat digunakan sebagai dasar perencanaan, pengambilan keputusan, serta peningkatan kualitas layanan digital dalam penyelenggaraan *digital governance*.
3. Organisasi dan Manajerial. Aspek organisasi dan manajerial berkaitan dengan kesiapan struktur organisasi, kepemimpinan, serta kemampuan koordinasi dan komunikasi antar pihak yang terlibat. Standarisasi dalam implementasi kebijakan serta perencanaan yang matang menjadi faktor penting dalam keberhasilan *digital governance*.
4. Peraturan dan Legalitas. *Digital governance* memerlukan dukungan regulasi dan payung hukum yang jelas. Keberadaan peraturan dan legalitas menjadi dasar dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan digital agar memiliki kepastian hukum dan legitimasi dalam pelaksanaannya (Anisah et al., 2023).

Berdasarkan pandangan Gil-Gracia dan Theresa terhadap Faktor keberhasilan *digital governance* tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan *digital governance* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi semata, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia, kualitas data dan informasi, kesiapan organisasi, dan dukungan regulasi yang jelas.

Terdapat tiga aspek utama yang perlu diperhatikan dalam tata kelola digital, yaitu sebagai berikut:

1. *Digital Strategy*, Strategi digital diartikan sebagai pendekatan organisasi untuk memanfaatkan kemampuan internet dan *world wide web*, dan memiliki dua aspek yaitu prinsip panduan dan sasaran kinerja.
2. *Digital Policy*. "*Digital policies are statements put into place to manage risk and ensure that an organization's core interests are served as it operates online.*" (Kebijakan digital adalah pernyataan yang diterapkan untuk mengelola risiko dan memastikan bahwa kepentingan inti organisasi tetap

terlayani saat beroperasi secara daring). Dalam pelayanan publik, *digital policy* menjadi landasan normatif dalam pengelolaan layanan secara daring, termasuk pengaturan prosedur, tanggung jawab, serta mekanisme pelayanan berbasis digital.

3. *Digital Standard*. "*Digital standards are clearly defined, repeatable, and agreed-upon methods and criteria that guide how digital work is executed, to ensure consistency, quality, and alignment with organizational goals.*" (Standar digital adalah metode dan kriteria yang telah ditentukan, dapat diulang, dan disepakati, yang membimbing pelaksanaan pekerjaan digital untuk memastikan konsistensi, kualitas, dan keselarasan dengan tujuan organisasi) (Welchman, 2015).

Gil-Gracia dan Theresa memberikan pandangan yang menunjukkan bahwa *digital governance* merupakan proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai aspek struktural dan non-struktural dalam penyelenggaraan pemerintahan (Anisah et al, 2023). Namun, sejalan dengan pandangan tersebut, Welchman (2015) mengembangkan konsep *digital governance* yang fokus pada aspek tata kelola.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti memilih teori *digital governance* menurut Welchman (2015) sebagai kerangka analisis teori, karena teori tersebut secara komprehensif menjelaskan aspek-aspek internal tata kelola layanan digital, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan aplikasi pelayanan publik. Welchman menekankan tiga dimensi utama, yaitu *digital strategy* (strategi digital), *digital policy* (kebijakan digital), dan *digital standard* (standar kebijakan), yang dianggap paling relevan untuk menganalisis pengelolaan dan optimalisasi Aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital di Kota Tangerang.

Pertama, aspek *digital strategy* (Strategi Digital) menjadi penting karena Aplikasi Tangerang *LIVE* merupakan bagian dari strategi Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan

teknologi digital. Analisis terhadap strategi digital memungkinkan peneliti untuk melihat sejauh mana arah, tujuan, serta sasaran kinerja pengembangan aplikasi telah dirumuskan dan diimplementasikan secara konsisten dalam mendukung pelayanan publik.

Kedua, aspek *digital policy* (Kebijakan Digital) relevan karena pengelolaan layanan publik berbasis aplikasi tidak dapat dilepaskan dari kebijakan yang menjadi landasan operasionalnya. *Digital policy* berperan dalam mengatur mekanisme pelayanan daring, pembagian peran antarorganisasi, serta pengelolaan risiko dalam penyelenggaraan layanan digital. Dalam pelaksanaan *digital governance* pada Aplikasi Tangerang *LIVE*, aspek ini penting untuk menilai apakah kebijakan yang ada telah mendukung penyelenggaraan pelayanan publik digital secara efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Ketiga, aspek *digital standard* (Standar Digital) menjadi krusial karena kualitas layanan digital sangat ditentukan oleh adanya standar yang jelas dan konsisten. Standar digital mencakup keandalan sistem, konsistensi layanan, serta kualitas informasi yang disediakan melalui aplikasi. Dengan menggunakan dimensi ini, penelitian dapat mengidentifikasi sejauh mana Aplikasi Tangerang *LIVE* telah memenuhi standar pelayanan digital yang diharapkan, serta kendala-kendala yang muncul dalam penerapannya.

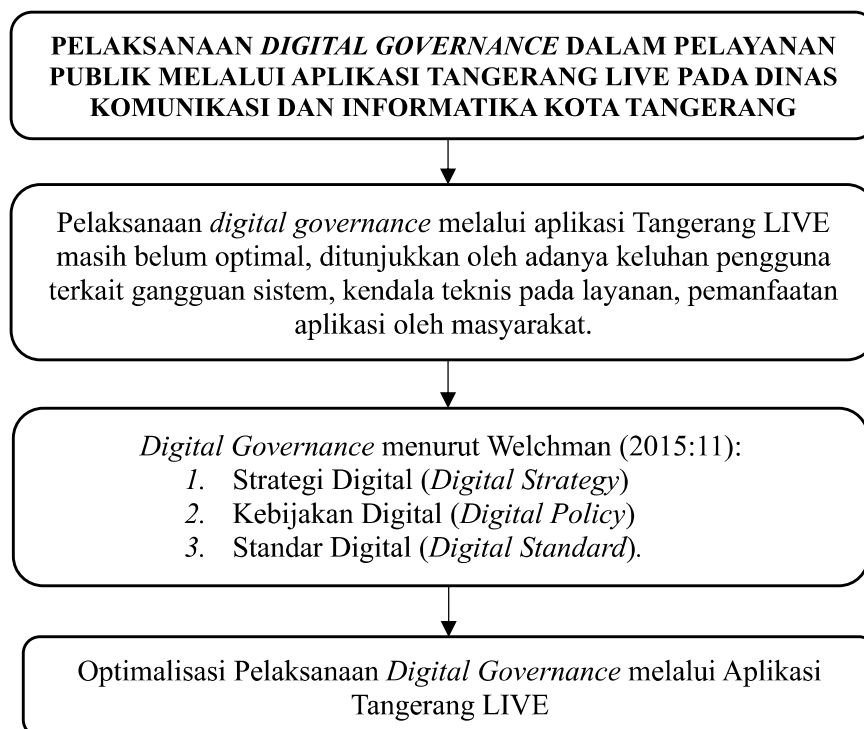
Dengan demikian, model *digital governance* menurut Welchman (2015) dipandang paling sesuai untuk penelitian ini karena mampu memberikan kerangka analisis yang sistematis, aplikatif, dan relevan terhadap kondisi riil pengelolaan Aplikasi Tangerang *LIVE* di Kota Tangerang. Model ini memungkinkan peneliti

tidak hanya menilai sejauh mana penerapan *digital governance* telah berjalan, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam upaya optimalisasi pelayanan publik berbasis digital.

## 2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran merupakan pondasi pemikiran dalam penelitian yang dirumuskan dari fakta-fakta, pengamatan, dan studi pustaka (Syahputri et al., 2023) Penelitian ini didasarkan pada teori *digital governance* yang dikemukakan oleh Welchman (2015), yang mencakup tiga indikator utama, yaitu *Digital Strategy* (Strategi Digital), *Digital Policy* (Kebijakan Digital), dan *Digital Standard* (Standar Digital) sebagai kerangka analisis.

Berdasarkan teori tersebut, maka peneliti membuat gambar paradigma berpikir penelitian, seperti gambar di halaman selanjutnya:



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

**GAMBAR 2. 1 KERANGKA BERPIKIR**

### **2.3 Proposisi**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti gambarkan di atas, peneliti membuat proposisi dari permasalahan yang akan diteliti. Pelaksanaan *Digital Governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang *LIVE* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mempergunakan kerangka analisis *Digital Governance* menurut Welchman (2015:11) yang mencakup tiga dimensi utama yaitu strategi digital (*digital strategy*), kebijakan digital (*digital policy*), standar digital (*digital standard*) akan mewujudkan tata kelola digital yang optimal dalam pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang *LIVE*.