BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka mengkaji mengenai teori kepustakaan yang menjelaskan penelitian agar mendukung beberapa rumusan masalah sebagai landasan yang dipakai selanjutnya dengan analisis yang berkaitan dengan fokus penelitian. Materi yang disajikan dalam rumusan masalah ini yaitu tentang Administrasi Publik, Organisasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai landasan teori untuk menyimpulkan kerangka berpikir dan proposisi

2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu upaya peneliti dalam rangka mencari bandingan dalam suatu penelitian. Kajian penelitian terdahulu dapat membantu peneliti dalam memposisikan serta menunjukkan orisinalitas sebuah penelitian. Kajian penelitian terdahulu juga dapat membantu peneliti untuk menemukan inspirasi baru, walaupun lokasi dan masalahnya tidak sama persis tetapi itu sangat membantu peneliti agar bisa menemukan sumber-sumber pemecahan masalah dalam penelitian.

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	1	2	3	4	5	6
Nama (Name)	Herman, B. S. & Fanida, E. H.	Sodikin, F. A. et al.	Sahirah, I. H. et al.	Sutopo, I. W..	Junaidi, J. et al.	Sulalah, N. D. et al.
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Jurnal (Publika)	Jurnal (JPPMR)	Jurnal (LINIER)	Jurnal (JPGS)	Jurnal (INOVATIVE)	Jurnal Ilmiah (JPTIK)
Tahun	2023	2024	2025	2022	2023	2025
Universitas (University)	Universitas Negeri Surabaya	Universitas Diponegoro	Universitas Negeri Makassar	Universitas Diponegoro	Universitas Gajah Putih	Universitas Brawijaya
Judul (Title)	Implementasi E-Government pada Aplikasi Sigutajar	Implementasi Kebijakan E-Government di Dinas Pendidikan Kota Semarang	Penerapan E-Governme nt pada Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Makasar	Analisis Implementasi Kebijakan E-Government Jawa Tengah	Efektivitas Penerapan E-Government Sarana Prasarana	Evaluasi Kualitas Layanan E-Government dengan E-GovQual dan IPA
Latar Belakang Historis (Historical Background)	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya 9dalah9 literasi digital dan kemampuan	Latar belakang penelitian ini berangkat dari 9dala pemerintah dalam	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih digunakannya sistem pengaduan	Penelitian ini didasarkan pada belum adanya Standar Operasional Prosedur	Latar belakang penelitian ini 9dalah belum efektifnya sistem database	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap kualitas

	teknologi informasi di kalangan guru dalam memanfaatkan aplikasi Sigutajar. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pengembangan sistem berbasis digital dengan kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna utama, sehingga implementasi E-Government belum berjalan optimal.	mengimplementasikan kebijakan E-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan 10dalah10apa dasar. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala dalam penerapan kebijakan tersebut, terutama terkait koordinasi, komunikasi, dan keterbatasan sumber daya	manual yang bersifat konvensional, seperti kotak saran dan penyampaian lisan. Hal ini menyebabkan pengaduan tidak terdokumentasi dengan baik dan berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam penanganan layanan publik.	(SOP) yang secara khusus mengatur implementasi E-Government, sehingga menimbulkan berbagai hambatan dalam pelaksanaan kebijakan, terutama dalam aspek birokrasi dan koordinasi antar unit kerja.	sarana dan prasarana 10dalah10apa, yang ditandai dengan ketidaksinkronan data, keterbatasan SDM, serta ketergantungan pada pihak ketiga dalam pengelolaan sistem.	layanan website E-Government sejak tahun 2018, sehingga muncul berbagai permasalahan seperti lambatnya akses, kurangnya respons layanan, dan ketidaksesuaian dengan kebutuhan pengguna.

Konteks Kekinian terkait dengan topik (Curent Context)	Dalam konteks saat ini, digitalisasi layanan 11dalah11apa menjadi suatu keharusan seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Aplikasi Sigutajar menjadi bagian dari transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi administrasi 11dalah11apa dan mempermudah akses layanan bagi guru.	Saat ini, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik semakin berkembang, termasuk dalam sektor 11dalah11apa. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu mengoptimalkan penggunaan media digital seperti website dan media sosial sebagai sarana komunikasi dan	Konteks kekinian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi informasi menjadi kebutuhan utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Sistem informasi yang terintegrasi diharapkan mampu mengatasi kelemahan sistem manual dan meningkat kan	Dalam era digital saat ini, implementasi E-Government menjadi indikator penting dalam reformasi birokrasi. Namun, di tingkat daerah masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan SDM, anggaran, serta belum optimalnya regulasi pendukung.	Pengelolaan data pendidikan berbasis sistem informasi menjadi kebutuhan penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang akurat. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala dalam hal integrasi data dan kualitas input dari berbagai sumber.	Peningkatan kualitas layanan berbasis website menjadi fokus utama dalam pengembangan E-Government saat ini. Pengguna menuntut layanan yang cepat, responsif, dan aman, sehingga evaluasi kualitas layanan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

		pelayanan kepada 12dalah12apa.	efisiensi pelayanan.			
Teori-teori yang telah dan sedang dipergunakan peneliti lain (Theories Underpinning)	Penelitian ini menggunakan konsep E-Government dan sistem informasi sebagai landasan utama, yang menekankan pada pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.	Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George Edward III yang meliputi faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagai variabel utama dalam menganalisis keberhasilan implementasi kebijakan	Penelitian ini mengacu pada teori E-Government, sistem informasi, serta Software Development Life Cycle (SDLC) khususnya model Waterfall sebagai pendekatan dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi.	Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan publik yang menekankan pada pentingnya struktur birokrasi, sumber daya, dan regulasi dalam mendukung keberhasilan implementasi E-Government.	Penelitian ini menggunakan konsep efektivitas program serta teori E-Government untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi dalam pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan.	Penelitian ini menggunakan model E-GovQual untuk mengukur kualitas layanan E-Government serta metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan.

		E-Government.				
Mendudukan 13dalah13apa 13-terminologi yang relevan yang dipergunakan dalam berbagai penelitian sejenis (Terminology) Metode Penelitian	Terminologi yang digunakan meliputi E-Government sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik, aplikasi pendidikan digital, serta transformasi digital dalam sektor pendidikan yang menekankan efisiensi dan efektivitas layanan.	Terminologi utama mencakup implementasi kebijakan, komunikasi organisasi, sumber daya manusia, serta struktur birokrasi yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan kebijakan publik berbasis digital.	Terminologi yang digunakan meliputi pelayanan publik, sistem informasi, pengaduan masyarakat, serta digitalisasi layanan yang bertujuan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.	Terminologi yang digunakan mencakup Standar Operasional Prosedur (SOP), birokrasi, kebijakan publik, serta tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang menjadi kerangka dalam implementasi E-Government.	Terminologi yang digunakan meliputi efektivitas program, database, sarana dan prasarana, serta integrasi data sebagai bagian dari sistem informasi dalam sektor pendidikan.	Terminologi utama mencakup kualitas layanan, website E-Government, pengalaman pengguna (user experience), keamanan data, serta kecepatan akses layanan sebagai indikator utama dalam evaluasi sistem.
Penjelasan bukti-bukti terkait	Rendahnya literasi digital di kalangan	Implementasi kebijakan E-	Keterbatasan sistem pengaduan	Ketiadaan Standar Operasional	Ketidakefektifan sistem database	Belum adanya evaluasi terhadap

pentingnya topik riset ini (Significant) Hasil Penelitian	guru menunjukkan adanya kesenjangan antara pengembangan teknologi dengan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem berbasis digital. Hal ini menegaskan pentingnya implementasi E-Government sebagai upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia serta optimalisasi pemanfaatan teknologi	Government menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik, khususnya pada sektor pendidikan dasar. Digitalisasi kebijakan juga menjadi 14dalah14apa penting dalam mempercepat penyampaian informasi kepada	manual yang tidak terdokumentasi dengan baik menegaskan urgensi penerapan sistem digital berbasis E-Governme nt. Hal ini penting untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kecepatan respons dalam pelayanan publik kepada masyarakat.	Prosedur (SOP) dalam implementasi E-Government menunjukkan lemahnya tata kelola kebijakan berbasis digital. Hal ini menjadi penting karena SOP merupakan landasan utama dalam menjamin konsistensi, efektivitas, dan keberlanjutan layanan publik berbasis teknologi.	sarana dan prasarana menunjukkan pentingnya pengelolaan data berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dan akurat. Data yang tidak valid dapat berdampak pada kesalahan pengambilan keputusan dalam perencanaan pembangunan pendidikan.	layanan E-Government menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan berbasis digital. Evaluasi menjadi instrumen penting untuk mengukur kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang tersedia.

	dalam sektor pendidikan.	15dalah15a pa.				
Penjelasan keunggulan penelitian yang kita lakukan (Research gap)	Penelitian ini memiliki keunggulan dalam mengkaji implementasi aplikasi E-Government pada sektor pendidikan secara spesifik. Namun, penelitian ini masih terbatas pada konteks pendidikan dan belum menyentuh aspek pelayanan administrasi publik yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian penulis hadir untuk	Penelitian ini unggul dalam menganalisis implementasi kebijakan E-Government menggunakan perspektif teori kebijakan publik. Namun, fokus penelitian masih terbatas pada sektor pendidikan. Penelitian penulis menawarkan kebaruan dengan mengkaji implementa	Penelitian ini memiliki keunggulan dalam merancang sistem informasi pelayanan publik berbasis metode Waterfall. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada aspek desain sistem, bukan pada implementasi nyata di lapangan. Penelitian penulis mengisi	Penelitian ini unggul dalam mengidentifikasi hambatan implementasi kebijakan E-Government dari sisi struktural dan birokrasi. Namun, belum secara mendalam mengkaji dampak implementasi terhadap kualitas pelayanan administrasi. Penelitian penulis menitikberatkan pada	Penelitian ini memiliki keunggulan dalam mengkaji efektivitas sistem berbasis database pada pengelolaan sarana prasarana pendidikan. Namun, cakupannya masih terbatas pada aspek manajemen internal pendidikan. Penelitian penulis memperluas kajian pada pelayanan administrasi sosial yang	Penelitian ini unggul dalam melakukan evaluasi kualitas layanan berbasis metode kuantitatif (E-GovQual dan IPA). Namun, fokusnya hanya pada evaluasi website sebagai media layanan. Penelitian penulis menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dengan mengkaji implementasi E-Government secara menyeluruh

	mengkaji implementasi E-Government pada pelayanan administrasi di Dinas Sosial Kabupaten Majalengka yang memiliki kompleksitas layanan	si pelayanan administrasi di sektor sosial yang memiliki karakteristik pelayanan yang lebih langsung kepada masyarakat → gap pada objek penelitian dan pendekatan pelayanan publik.	celah tersebut dengan menganalisis implementasi aktual E-Governme nt dalam pelayanan administrasi → gap pada pendekatan penelitian (perancangan vs implementasi empiris).	optimalisasi pelayanan sebagai outcome utama → gap pada fokus hasil (output kebijakan vs outcome pelayanan).	berorientasi langsung kepada masyarakat → gap pada bidang layanan publik dan orientasi pelayanan.	dalam pelayanan administrasi → gap pada cakupan analisis (evaluasi parsial vs implementasi holistik).

Sumber: Jurnal Terdahulu dan Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan objek yang dikaji oleh peneliti, maka judul penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu “E-Government Pelayanan Administrasi di Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Majalengka”

layak untuk dikaji dan diteliti. Setelah memahami hasil penelusuran terdahulu maka, dapat diketahui tingkat keaslian dan keabsahan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Sehingga dengan demikian penelitian terdahulu menambah khazanah keilmuan yang dapat mendukung peneliti untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas dan orisinal. Serta adanya penelitian terdahulu dapat dijadikan panduan di dalam melakukan penelitian.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theory*

2.1.3.1 Pengertian Administrasi

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber – sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi Tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal, yaitu fungsi pengarahan organisasi, fungsi manajemen organisasi dan fungsi pengawasan. Maka dari itu administrasi mempunyai peranan yang sangat krusial dan penting dalam semua aktivitas sebuah organisasi.

Administrasi dalam arti sempit adalah suatu kegiatan catat mencatat, tulis menulis, dan surat menyurat. Sedangkan dalam arti luas Administrasi adalah Kerjasama satu orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana. Ilmu administrasi terus berkembang,

banyak teori para ahli yang mengemukakan konsep ilmu administrasi sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan manusia.

Administrasi menurut **Irra Chisyanti dewi (2011:3)** dalam buku **"Pengantar administrasi"** Mengatakan bahwa administrasi memiliki arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretariatan, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun,mengolah mengadakan, mengirim dan menyimpan.

Menurut Sondang P. Siagian (2004:2) yang dikutip dalam buku Pasolong,n.d, (2017) yang berjudul "Teori Administrasi Publik" yaitu :"Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya"

Definisi administrasi menurut Sondang P. Siagian, seperti yang dijelaskan dalam buku "Teori Administrasi Publik" oleh Pasolong, menyoroti kerjasama antara individu atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan rasionalitas tertentu. Ini menekankan pentingnya kolaborasi yang terorganisir dan pemikiran yang terarah dalam mengelola kegiatan administratif. Dengan fokus pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, definisi ini menegaskan bahwa administrasi haruslah direncanakan dan dilaksanakan dengan cara yang sistematis dan efektif .

Menurut **Rosenbloom (2005)** yang dikutip dalam buku **Pasolong, n.d, (2019)** yang berjudul "Teori Administrasi Publik", mengemukakan bahwa sebagai

berikut: “Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau bagian” Berdasarkan uraian di atas bahwa administrasi publik berkaitan dengan dunia eksekutif, yudikatif dan legislatif. Peneliti berpendapat bahwa administrasi publik yang berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik serta berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintah.

Pada dasarnya administrasi mempunyai peranan yang sangat kursial dan penting dalam menyelenggarakan pencapaian tujuan dalam proses administrasi negara maupun administrasi publik mengenai tugas-tugas pemerintah maupun merumuskan suatu kebijakan dalam sebuah negara. Administrasi negara, administrasi publik maupun manajemen merupakan sistem yang tidak dapat dipisahkan karena merupakan suatu sistem yang saling berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya.

Hal ini untuk mencapai suatu proses tujuan administrasi yang telah ditentukan dengan melibatkan dua orang atau sekelompok orang untuk mencapai suatu sasaran, maka dalam lingkup administrasi tidak terlepas dalam sebuah wadah organisasi untuk mencapai suatu sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.3.2 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi public merupakan bagian dari perubahan didalam khazanah keilmuan proses penyelenggaraan negara yang dimana sebelumnya administrasi public adalah administrasi negara, yang hanya berfokus kepada proses pencapaian tujuan – tujuan negara yang telah ditetapkan di dalam berbagai kebijakan.

Administrasi public menurut **Chandler & Plano yang dikutip Harbani Pasolong (2019:8)** menjelaskan bahwa:

> "Administrasi public merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur "public affairs" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi public sebgai disiplin ilmu bertujuan 28 untuk memecahkan masalah public melalui perbaikan – perbaikan terutama di bidang, sumber daya manusia dan keuangan"

Deskripsi administrasi publik menurut Chandler & Plano, yang disitir oleh Harbani Pasolong, menyoroti sifat gabungan dari seni dan ilmu. Administrasi publik dilihat sebagai disiplin ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan menjalankan berbagai tugas yang ditugaskan. Definisi ini menegaskan bahwa administrasi publik memiliki tujuan yang jelas, yaitu memecahkan masalah masalah publik dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan manajemen keuangan. Ini menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus dalam administrasi publik, dengan fokus pada pengelolaan sumber daya dan peningkatan kinerja organisasi.

Administrasi Publik di definisikan oleh **Nigro & Nigro yang dikutip Mariani (2017:19)** mengatakan bahwa:

> "Adminsitrasi adalah usaha Kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan public yang mencangkup ketiga cabang yaitu yudikatif,legislative fan eksekutif, mempunyai peranan penting sehingga menjadi bagian dari proses politik, sangat berbeda dengan cara – cara yang ditempuh oleh administrasi swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha Kerjasama kelompok sebagai kegiatan public yang berbeda dari kegiatan swasta"

Deskripsi administrasi publik menurut Nigro & Nigro, seperti yang diungkapkan dalam kutipan Mariani, menyoroti peran penting kerjasama kelompok dalam konteks lingkungan publik, termasuk semua cabang pemerintahan. Definisi ini menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya sebuah proses manajemen, tetapi juga merupakan bagian integral dari proses politik. Perbandingan dengan administrasi swasta dan individu juga ditekankan, menekankan perbedaan mendasar dalam pendekatan dan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat. Ulasan ini menyoroti peran kerjasama kelompok dalam administrasi publik dan perbedaannya dengan praktik administrasi di sektor swasta.

David (2005) yang dikutip dalam buku **Pasolong,n.d, (2017)** yang berjudul "Teori Administrasi Publik", mengemukakan bahwa sebagai berikut:

> "Administrasi public merupakan pemanfaatan teori – teori dan proses – proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, esksekutif dalam rangka fungi – fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau bagian"

Deskripsi yang dikemukakan oleh David, yang dikutip dalam buku "Teori Administrasi Publik" oleh Pasolong, menekankan bahwa administrasi publik melibatkan pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk

memenuhi keinginan pemerintah. Ini menyoroti pentingnya administrasi dalam mendukung fungsi regulasi dan pelayanan kepada masyarakat, baik secara keseluruhan maupun dalam bagian tertentu. Ulasan ini menekankan integrasi antara teori dan praktik administrasi publik dalam mencapai tujuan pemerintah.

Dwight Waldo (2012:20) dalam buku **Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2019)** mendeskripsikan bahwa administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Definisi Dwight Waldo tentang administrasi publik menyatakan bahwa ini adalah tentang mengelola manusia dan peralatan untuk mencapai tujuan pemerintah. Ini menekankan peran penting organisasi dan manajemen dalam konteks administrasi publik. Ulasan ini menyoroti fokus pada implementasi tujuan pemerintah melalui pengelolaan yang efektif dari sumber daya manusia dan peralatan yang tersedia.

Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970:21) dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (Pasolong, 2019)** mendeskripsikan beberapa penjelasan administrasi publik:

1. Administrasi publik sebuah kerjasama antar kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik dapat meliputi beberapa cabang pemerintahan diantaranya eksekutif, legislative serta yang berhubungan diantara mereka.
3. Memiliki peranan penting terhadap perumusan sebagian proses politik dan implementasi kebijakan pemerintah.

4. Administrasi publik sangat berkaitan dan erat dengan berbagai macam macam individu dan kelompok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi publik dalam beberapa hal dapat berbeda pada penempatan terhadap definisi administrasi perseorangan.

Deskripsi yang disajikan oleh Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro memberikan gambaran menyeluruh tentang administrasi publik. Mereka menekankan bahwa administrasi publik melibatkan kerjasama antar kelompok dalam pemerintahan, termasuk berbagai cabang pemerintahan seperti eksekutif dan legislatif. Administrasi publik juga memainkan peran penting dalam proses politik, implementasi kebijakan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Definisi administrasi publik dapat bervariasi tergantung pada konteks administratif yang spesifik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah disiplin yang kompleks, melibatkan berbagai aspek seni, ilmu, dan kerjasama antar kelompok dalam pemerintahan. Peran administrasi publik sangat penting dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, menangani masalah-masalah publik, dan memastikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

2.1.3.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang memiliki keterkaitan satu sama lain, namun tetap memiliki batasan dan ruang lingkup yang khas. Meskipun ada hubungan dengan berbagai bidang pengetahuan, administrasi publik tetap memiliki ciri khas dan fokus tertentu yang membedakannya. Beberapa batasan

dan ruang lingkup dalam administrasi publik melibatkan aspek pelayanan publik, struktur organisasi pemerintah, etika dan tanggung jawab publik, serta kerjasama antar organisasi. Dengan ciri khas dan batasannya, administrasi publik memberikan kontribusi unik dalam pemahaman dan pengembangan tata kelola pemerintahan.Menurut Nicholas Henry dalam buku Harbani Pasolong Teori Administrasi Publik (2019:22), memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi public yang dapat dilihat dari topik yang dibahas selain perkebangan ilmu administrasi itu sendiri antara lain :

1. Organisasi public pada prinsipnya berkenaan dengan model – modl organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen public yaitu dengan system dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran public dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi yaitu mengenai pendekatan terhadap kebijakan public dan implemetasinya, privatisasinya, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Berdasarkan pemaparan teori para ahli diatas makar uang lingkup administrasi publik sangat luas dan terhubung dengan beberapa ilmu lainnya. Organisasi dan manajemen yang membuat spesifik dalam topik – topik ilmu administrasi publik.

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theory*

2.1.3.1 E-Government

Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili oleh pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan 15 pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan kepada masyarakat berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Maka dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik. Menurut **Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4)** pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

> "Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Berdasarkan **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017**, definisi dari pelayanan umum adalah : "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : "Pelayanan publik Adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, penyedia layanan harus mematuhi standar layanan secara ketat. Untuk mencapai tingkat kepuasan ini, pelayanan publik yang terampil harus digunakan. Prinsip-prinsip untuk memberikan pelayanan publik dapat diringkas dengan cara berikut oleh **Sinambela et al. (2011:6):**

a. Keterbukaan dan transparansi Semua pihak yang menginginkan informasi dapat mengaksesnya, dan disajikan dengan cara yang memadai dan mudah dipahami.
b. Transparansi dan Akuntabilitas Pengurangan yang diizinkan secara hukum dari penghasilan kena pajak, sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang saat ini.
c. Bersyarat: Tergantung pada kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, sambil memastikan bahwa efisiensi dan efektivitas tetap diperhatikan
d. Penting untuk mempertimbangkan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Terlibat dalam proses Meningkatkan pelayanan publik dengan memasukkan masukan

dan tujuan masyarakat, kebutuhan, dan harapan ke dalam proses implementasi

e. Ini berarti bahwa ”persamaan hak” berarti ”tidak diskriminatif” dalam arti tidak membedakan ras agama atau warna kulit atau status sosial atau status ekonomi.
f. Merupakan tanggung jawab kedua belah pihak untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kemitraan pelayanan publik.

Pelayanan publik berkualitas baik jika memenuhi prinsip-prinsip berikut: keterbukaan dan akuntabilitas; partisipasi dan kesetaraan; perimbangan hak individu dengan tanggung jawab masyarakat; profesionalisme; aksesibilitas, dan kenyamanan. Ingat juga, bahwa cita-cita pelayanan publik harus dipatuhi

2.1.4 Kajian Terhadap *Operasional Theory*

2.1.4.1 E-Government

Pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris electronics government, juga disebut e-Government, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Electronic government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses kepemerintahan yang demokratis

Secara umum pengertian electronic government Adalah sistem manajemen informasi dan layanan Masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. **Menurut Indrajit (2006:36)** 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 mutu (kualitas) pelayanan.

E-Government adalah penyelenggaraan kepemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya e-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain)

Menurut Bank Dunia, e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN) internet moble competing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya

Pengembangan e-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya pengembangan e-Government maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) kegiatan atau aktifitas yang berkaitan langsung, (Inpres No.3, 2003) yaitu:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis;
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara

Pelaksanaan dalam pengembangan e-Government diarahkan untuk mencapai 4(empat) tujuan utama, (Inpres No.3, 2003) yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembagalembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, pengembangan e-Government dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut (Inpres No.3, 2003):

1. Tingkat 1– Persiapan yang meliputi:

   1). Pembuatan situs informasi di setiap Lembaga
   2). Penyiapan SDM
   3) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Warnet, SME-Center, dll
   4). Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk public

2. Tingkat 2 Pematangan Meliputi

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

3. Tingkat 3 Pemantaoan yang meliputi

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

4. Tingkat 4– Pemanfaatan yang meliputi

1). Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi
2). Situs Pengembangan proses layanan e-Government yang efektif dan efisien
3). Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula

Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut :

1. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas
2. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah *(information security),* serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat *(privacy)*
3. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi

2.1.3.2 Tahap Perkembangan E-Government

Menurut Andianto (2004:47) terdapat tiga tingkatan e-Government yang dicerminkan oleh tampilan situs (website) pemerintah yaitu:

1. *Publish* (Publikasikan) Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, Dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan
2. *Interact* (Berinteraksi) Ada dua aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal dimana situs memberikan searching bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik. Kedua, pemerintah memberikan kanal Dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan.
3. *Transact* (Bertransaksi) Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak yang ke pihak yang lain sebagi sebuah konsekuensi dan diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan privasi pihak-pihak yang bertansaksi.

3) Klasifikasi E-Government

Pada e-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan Masyarakat ataupun pihak-pihak lain. Konsep e-Government apabila diklasifikasikan menurut (Indrajit:2006) dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

1. *Government to Citizens* (G-to-C), tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business* (G-to-B), merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya
3. *Government to Government* (G-to-G), merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, prosesproses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya
4. *Government to Employes* (G-to-E), tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Klasifikasi jenis-jenis e-Government di atas adalah yang menjadi dasar bahwa penerapan e-Government sangat penting. Jenis jenis tersebut menggambarkan suatu interaksi, dimana pemerintah sebagai unsur penyelenggara roda pemerintahan sangat membutuhkan adanya hubungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan *public*

2.1.3.3 Aspek-aspek dalam E-Government

Dalam buku Polri dan Aplikasi E-Government (2012:43) dikatakan bahwa manajer atau pimpinan berkewajiban mengelola sumber daya daya yang ada yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pengaplikasian e governmnet ini. Pimpinan organisasi hendaknya memfasilitasi, memperkuat dan mempertahankan sumberdaya manajemen secara proporsional. Sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan e government terdiri dari; Hardware, software, spesialis informasi, user (pemakai/SDM), fasilitas, database dan informasi.

1. *Hardware*

   Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa lepas dengan kebutuhan sumberdaya perangkat keras computer (hardware). Sebuah aplikasi e-government adakalanya cukup dengan sebuah atau beberapa komputer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya (stand alone), namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (Local Area Networking) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi atau bahkan jaringan global (internet)

2. *Software*

   Sumberdaya e-government lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak computer (software). Dimana software dibagi menjadi dua macam yaitu software aplikasi. Software operasi merupakan software penerjemah daripada hardware, misalnya program linux, windows 98,

windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan windows aplikasi merupakan program terapan, misalnya operating system, database, office yang meliputi word, excel, notepad powerpoint dan sebagainya, pemograman perangkat lunak pendukung komunikasi (e-mail, SMS, teleconferencewebcam).

3. *Human Resources (SDM)*

Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Bahkan ada yang mengatakan bahwa SDM di belakang perangkat computer member sumbangan keberhasilan yang cukup signifikan.

4. *Data dan Informasi*

Komponen sumberdaya berikutnya adalah data dan informasi. Sumber day ini seringkali kurang mendapat perhatian oleh implementor e-government. Padahal kesediaan data masukan, baik dalam bentuk lembaran kertas maupun dalam bentuk digital (database) menjadi bahan utama proses e-government guna mendukung tujuan penyebarluasan informasi

5. Struktur Organisasi

Pada umumnya uraian tugas dan fungsi suatu lembaga masih bersifat makro dan tidak detil, sehingga untuk memudahkan pelaksanaan dan memperkuat fungsi koordinasi perlu diurai lebih lanjut dalam

kebijakan prosedur operasional. Prosedur ini meliputi kegiatan penyusunan aplikasi e-government, pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan informasi. Dengan cara demikian, pelaksanaan implementasi e-government mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikannya.

6. Komunikasi

   Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan e-government. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun persepsi yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksananya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman di bidang e-government.

7. Sikap Pelaksana

   Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya. Sikap respon itu biasanya bersifat subjektif, karena terkait dengan motivasi, kamauan atau niat. Kadang-kadang respon muncul dalam bentuk sikap proaktif tetapi ada pula yang bersifat resistensi. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan e-government secara konsisten maka respon positif. Instansi atau personal lainnya yang diposisikan sebagai

pelanggan, dapat diukur tingkat kepuasannya terhadap produk-produk e-government, seperti produk pusat data, aplikasi pendukung pekerjaan kantor, aplikasi pelayanan publik, e-mail, SMS dan produk-produk lainnya.

2.1.3.4 Faktor-faktor Penghambat E-Government

Menurut Indrajit (2005), ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah lembaga dalam menerapkan e-government antara lain:

1. Kesiapan Sumber Daya Manusia

   Subjek utama dalam inisiatif e-government adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan e government. Semakin tinggi tingkat information technology literacy SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan e government
2. Infrastruktur Telekomunikasi

   Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti computer, jaringan,dan infrastruktur akan menjadi faktor yang sangat penting dalam penerapan e- government
3. Dana dan Anggaran

   Sumber daya financial merupakan faktor penting. Pemerintah harus memiliki dana yang cukup untuk menerapkan e-government, karna biaya/dana yang dibutuhkan tidak sekedar investasi belaka, namun perlu dianggarkan untuk biaya operational,pemeliharaan dan pengembangan di kemudian hari.

2.1.3.5 Manfaat E-Government

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep e-Government, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al-Gore dan Blair dalam indrajut 2002:4, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang telah diperoleh dengan diterapkannya konsep e-Government bagi satu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good governance di pemerintahan (bebas KKN)
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumbersumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada, dan

2.1.3.6 Elemen Sukses E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit;2002) , untuk menerapkan konsep– konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yakni *Support* (dukungan), *Capacity*(kemampuan), dan *Value* (nilai).

1. *Support* (Mendukung) Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah 38dalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government. Yang dimaksud dengan dukungan disini bukan hanya omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan 38dalah dalam bentuk hal– hal sebagai berikut :

    a. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses Negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya
    b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
    c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangan e Government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas).
    d. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai carakampanya yang simpatik.

2. Capacity (kapasitas) Yang dimaksud dengan elemen kedua ini 39dalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni :

    a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagi inisiatif e-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya financial
    b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e-Government
    c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value* (Nilai) Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-Government tidak 39dalah39a 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. Setidaknya ada beberapa manfaat e-government bagi masyarakat dan juga pemerintah yaitu :

    a. E-government memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah diakses kapan saja (24/7), dan tanpa perlu hadir secara fisik ke kantor pemerintah. Hal ini mengurangi antrean dan waktu tunggu masyarakat dalam mendapatkan layanan public
    b. E-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi pemerintah secara luas, transparan, dan real-time. Ini meningkatkan kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan

pemerintahan serta mengurangi praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang

c. Melalui informasi yang mudah diperoleh, masyarakat diberdayakan untuk mengambil keputusan yang lebih baik, seperti dalam pemilihan layanan publik, pengawasan kebijakan, dan partisipasi dalam proses demokrasi. E-government menyediakan sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan warg
d. Penggunaan teknologi digital mengurangi biaya administrasi dan operasional pemerintah serta masyarakat dalam proses pelayanan publik, seperti pengurangan penggunaan kertas, perjalanan, dan waktu
e. E-government meningkatkan interaksi dan partisipasi warga dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik, yang membantu mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif dan demokratis

2.2 Kerangka Pemikiran

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

Uma Sekaran (dalam Sugiyono 2017:60) menjelaskan bahwa:

> "Kerangka berpikir merupakan model konseptal yang menjabarkan adanya hubungan teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai popk masalah penting. Berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti mengemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran"

Untuk mengetahui Penerapan E-Government Pelayanan Administrasi di Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Majalengka, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator-indikator pengukuran dimensi yang menyatakan keberhasilan penerapan E-Government ditentukan oleh tiga elemen utama yang dikemukakan oleh **Richardus Eko Indrajit (2016)** yaitu meliputi :

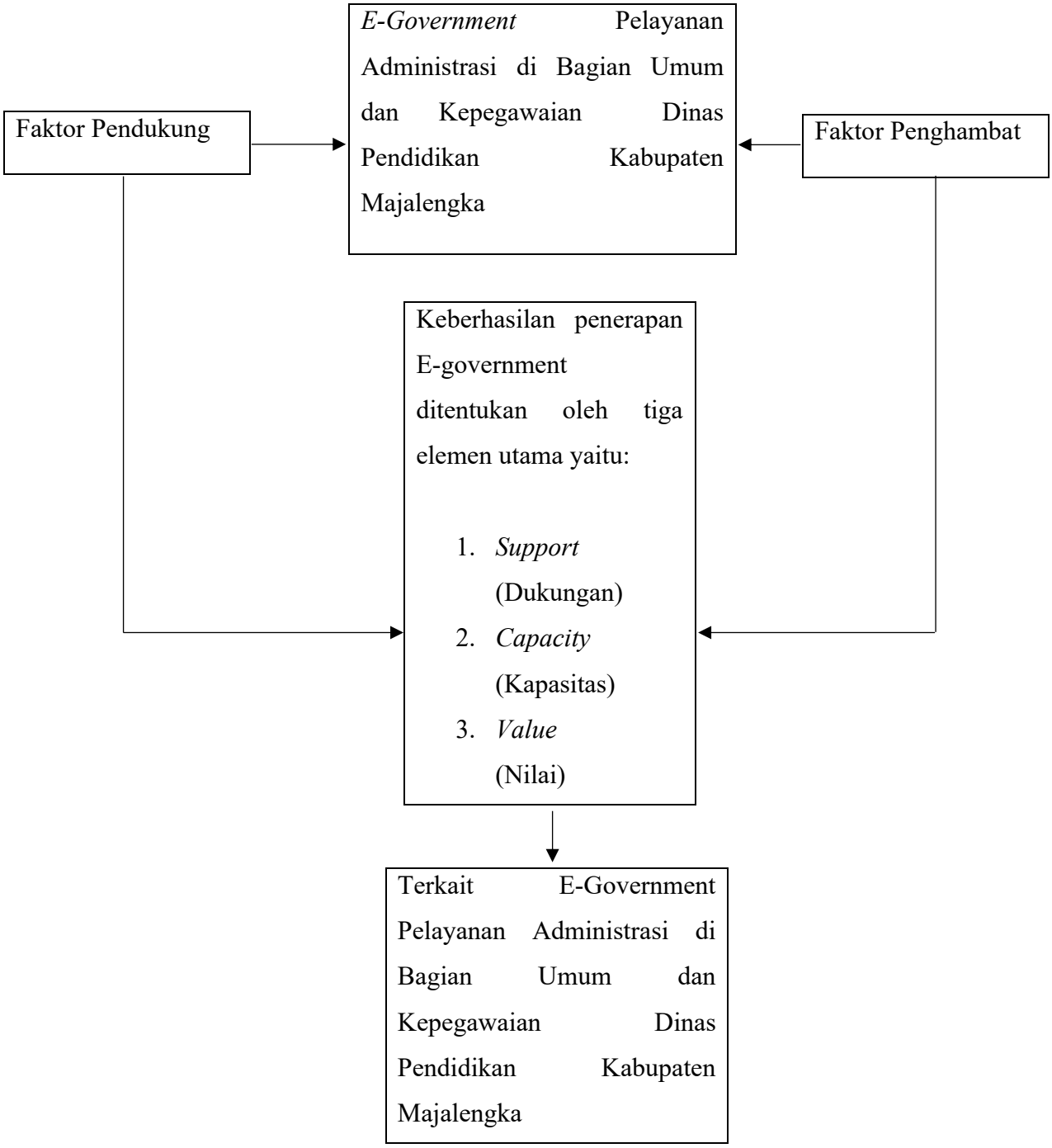
1. *Support* (Dukungan) yang terdiri dari adanya kebijakan formal atau regulasi yang mendukung penerapan *e-government,* komitmen dan keseriusan pimpinan dalam mengimplementasikan *e-government*, dan komunikasi yang efektif untuk meningkatkan partisipasi dan pemahaman Masyarakat terhadap *e-government*
2. *Capacity* (Kapasitas/kemampuan) yang terdiri dari ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman dalam

penggunaan teknologi informasi, infrastruktur teknologi yang memadai seperti komputer, jaringan internet, perangkat lunak, dan fasilitas pendukug lain

3. *Value* (Nilai/manfaat) yang terdiri dari efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang meningkat, kemudian akses informasi layanan bagi Masyarakat, peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pemerintahan

   Selanjutnya peneliti menyampaikan melalui gambar kerangka berpikir pada gambar 2.1

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti gambarkan diatas, maka peneliti mengajukan proporsisi sebagai berikut:

Untuk melakukan hasil laporan E-Government Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Majalengka perlu adanya penerapan melalui aspek penilaian yaitu, *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas) dan *Value* (Nilai).

1. Penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Majalengka telah dilaksanakan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan administrasi, yang didukung oleh kebijakan, sumber daya, dan sistem pelayanan berbasis elektronik.
2. Penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Majalengka masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, kemampuan sumber daya manusia, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem elektronik dalam pelayanan administrasi.
3. Dalam menghadapi hambatan penerapan E-Government, Dinas Pendidikan Kabupaten Majalengka melakukan berbagai upaya, seperti peningkatan kompetensi pegawai, pengembangan sarana dan prasarana teknologi informasi, serta optimalisasi penggunaan sistem pelayanan administrasi berbasis elektronik