

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi dalam penelitian untuk memperkaya kajian penelitian. Hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara akurat. Berikut hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, diantaranya:

**Pertama**, penelitian yang dilakukan oleh Edward Mandala, Rendra Setyadiharja, Agus Sujono, dan Bely Putra Handaresta (2022), dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul “Analisis Penyelenggaran Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau”. Hasil penelitian ini adalah penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri sudah berjalan dengan baik. Namun terdapat kendala yaitu, ketika wajib pajak sedang melakukan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) namun *server down*, gangguan koneksi *internet*, dan permasalahan lainnya seperti aplikasi hanya tersedia di *android*. Sementara kendala yang dihadapi BP2RD adalah kecukupan sumber daya anggaran dan SDM (Sumber Daya Manusia). Penelitian ini mengemukakan beberapa saran, diantaranya meningkatkan sosialisasi ke masyarakat wajib pajak mengenai penggunaan E-Samsat, mengembangkan aplikasi E-Samsat, meningkatkan kinerja karyawan, dan diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi.

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Diva Cantika dan Harapan Tua RFS (2021), dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara dengan judul “Elemen Sukses Pelaksanaan *E-Government* Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Dinas Sosial Kota Pekanbaru”. Hasil penelitian ini adalah penerapan *E-Government* dalam aplikasi Sitanjak Makin Mantab di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, yang bertujuan untuk mendorong pengetasan kemiskinan belum berjalan secara optimal. Elemen sukses *E-Government* telah dilaksanakan, namun masih terdapat kendala yaitu, kegiatan sosialisasi yang tidak sepenuhnya dan berkelanjutan dilaksanakan di setiap pemerintah kecamatan dan kelurahan, dan gangguan jaringan *internet*. Penelitian ini mengemukakan beberapa saran yaitu, sosialisasi dilakukan konsisten dan merata seperti memasang *banner* di jalan umum, di kantor, dan melalui media *online*. Kemudian memperbaiki sistem jaringan atau menyediakan jaringan lain.

**Ketiga**, penelitian yang dilakukan oleh Khoirul Anwar, Titik Djumiati dan Rihandoyo (2021), dalam *Journal of Public Policy And Management Review* dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan *Elektronik Government* Pada Pemerintah Kabupaten Jepara”. Hasil penelitian ini adalah pada elemen *Support*, pemerintah Kabupaten Jepara memiliki komitmen dalam melaksanakan *E-Government* dibuktikan dengan infrastruktur Kabupaten Jepara yang cukup memadai. Pada elemen *Capacity*, pemerintah Kabupaten Jepara memiliki pegawai terdidik dalam pemanfaatan teknologi informasi. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti, kemampuan masyarakat untuk menggunakan komputer dan *internet* tergolong rendah. Kemudian, ketersediaan anggaran pemerintah Kabupaten Jepara untuk melaksanakan *E-Government* masih rendah dan cenderung

defisit, terlebih dari pihak swasta tidak ada hibah. Pada elemen *Value* (nilai), nilai manfaat yang didapatkan oleh Pemerintah Kabupaten Jepara dalam menerapkan *E-Government* adalah keterbukaan informasi kepada publik untuk memudahkan komunikasi atau interaksi antara SKPD dengan pihak lain. Dan manfaat bagi masyarakat adalah tersedianya layanan yang lebih baik, lebih cepat, dan kemudahan mendapatkan informasi. Penelitian ini mengungkapkan beberapa rekomendasi diantaranya, perlunya peraturan pengelolaan *E-Government*, mengadakan pelatihan komputer dan *internet* kepada masyarakat yang berpendidikan rendah dan kurang mampu, meningkatkan anggaran *E-Government*, melakukan sosialisasi *E-Government* kepada masyarakat, dan *update website*.

**Keempat**, penelitian yang dilakukan oleh Gun Gun Gumilar, Dhea Desita Delista dan Hanny Purnamasari (2021), dalam Jurnal Manajemen Pemerintahan dengan judul “*The Elements of E-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the SP4N LAPOR*”. Hasil penelitian ini adalah “*The implementation of SP4N LAPOR had not been efficiently implemented due to a lack of input from the three elements of successful e-government implementation which are support, capacity, and value*”. Diartikan bahwa pelaksanaan SP4N LAPOR diukur dari elemen sukses penerapan *E-Government* belum berhasil. Disebabkan beberapa hal, seperti kurangnya pemahaman dalam menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur), kurangnya ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia), dan kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan SP4N LAPOR. Peneliti mengungkapkan beberapa saran yaitu, perlu adanya percepatan penerapan SP4N LAPOR diseluruh

instansi Kabupaten Bekasi, peningkatan kompetensi SDM, dan peningkatan sosialisasi terhadap masyarakat.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Edward Mandala, Rendra Setyadiharja, Agus Sujono, dan Bely Putra Handaresta (2022)	Analisis Penyelenggaran Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Kualitatif deskriptif	1. Metode Penelitian 2. Teori yang digunakan	1. Fokus penelitian 2. Variabel terikat 3. Lokus penelitian 4. Hasil penelitian	Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri di BP2RD Provinsi Kepulauan Riau sudah berjalan dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi diantaranya, meningkatkan sosialisasi, mengembangkan aplikasi E-Samsat, meningkatkan kinerja karyawan, dan partisipasi masyarakat.
2.	Diva Cantika dan Harapan Tua RFS (2021)	Elemen Sukses Pelaksanaan <i>E-Government</i> Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Dinas Sosial Kota Pekanbaru	Kualitatif deskriptif	1. Metode Penelitian 2. Teori yang digunakan	1. Variabel terikat 2. Lokus penelitian 3. Hasil penelitian	Pelaksanaan <i>E-Government</i> dalam aplikasi Sitanjak Makin Mantab di Dinas Sosial Kota Pekanbaru belum berjalan optimal. Sehingga perlu konsisten dalam melakukan sosialisasi dan memperbaiki sistem jaringan.
3.	Khoirul Anwar, Titik Djumiati dan Rihandoyo (2021)	Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan <i>Electronic Government</i> Pada Pemerintah Kabupaten Jepara	Kualitatif	1. Metode Penelitian 2. Teori yang digunakan	1. Fokus penelitian 2. Variabel terikat 3. Lokus penelitian 4. Hasil penelitian	Pemerintah Kabupaten Jepara memiliki komitmen dalam melaksanakan <i>E-Government</i> dibuktikan dengan infrastruktur yang memadai dan pegawai yang terdidik. Untuk mengatasi masalah yang dihadapi maka,

						<p>perlu nya peraturan pengelolaan <i>E-Government</i>, mengadakan pelatihan penggunaan komputer dan internet kepada masyarakat yang berpendidikan rendah dan kurang mampu, meningkatkan anggaran <i>E-Government</i>, melakukan sosialisasi <i>E-Government</i> kepada masyarakat, dan <i>update website</i>.</p>
4.	<p>Gun Gun Gumilar, Dhea Desita Delista dan Hanny Purnamasari (2021)</p>	<p><i>The Elements of E-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the SP4N LAPOR</i></p>	<p>Kualitatif deskriptif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode Penelitian</li> <li>2. Teori yang digunakan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel terikat</li> <li>2. Lokus penelitian</li> <li>3. Hasil penelitian</li> </ol>	<p><i>The result of this research is the implementation of SP4N LAPOR had not been efficiently. To overcome the problems in the implementation of SP4N LAPOR include, accelerate the implementation of SP4N LAPOR in all agencies in Bekasi Regency, increasing competence, promoting equity, ad increasing the intensity of socialization in the community.</i></p>

## 2.2 Kajian Pustaka

### 2.2.1 Konsep dan Teori *E-Government*

#### 2.2.1.1 Definisi *E-Government*

Menurut Indrajit, *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah untuk melakukan transformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis dan pemangku kepentingan. *E-Government*

juga diartikan sebagai penggunaan internet dalam melaksanakan urusan pemerintah dan menyediakan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. *E-Government* dikembangkan sebagai upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dengan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.<sup>1</sup>

Spirakis dan Nikolopoulos, *E-Government* adalah penggunaan TIK (Teknologi Informasi Dan Komunikasi) dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik, efektivitas pelayanan publik, dan tanggung jawab pemerintah terhadap penyediaan pelayanan kepada masyarakat.<sup>2</sup> Sementara menurut Estevez dan Janowski tidak hanya melihat *E-Government* sebagai peningkatan layanan pemerintah. *E-Government* diartikan sebagai pengaplikasian teknologi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengubah pemerintah dan interaksi dengan masyarakat yang bertujuan untuk menciptakan dampak di kalangan masyarakat dalam menjalankan pemerintahan. *E-Government* memiliki fungsi penting ialah menciptakan dampak atau perubahan bagi masyarakat dalam menjalankan pemerintahan. Dampak yang dimaksud dapat berupa peningkatan kesadaran masyarakat maupun keterlibatan mereka dalam mengambil keputusan. Sehingga *E-Government* digambarkan sebagai sebuah alat dalam pencapaian pembangunan berkelanjutan. Pembangunan

---

<sup>1</sup> Lia Muliawaty dan Shofwan Hendryawan, "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)", dalam *Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 11, no. 2, (Bandung: Universitas Pasundan, 2020), hlm. 102.

<sup>2</sup> Amy Y.S. Rahayu dan Vishnu Juwono, *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), hlm. 318-321.

berkelanjutan diartikan dalam konteks penggunaan TIK untuk mendukung pelayanan publik, pemerintahan, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Sehingga disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi sebagai alat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. *E-Government* juga diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan meningkatkan partisipasi masyarakat. *E-Government* juga dapat diartikan sebagai alat untuk menciptakan pemerintah yang transparan dan mencapai pembangunan yang berkelanjutan.<sup>3</sup>

#### **2.2.1.2 Manfaat *E-Government***

Menurut Indrajit, penerapan *E-Government* disuatu negara tentu akan membawa berbagai manfaat, diantaranya:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, bisnis, dan industri.
2. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.
3. Mengurangi biaya, komunikasi, dan interaksi dalam penyelenggaraan pemerintahan.
4. Mewujudkan masyarakat baru berbasis komunikasi informasi berkualitas.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Amy Y.S. Rahayu dan Vishnu Juwono, *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), hlm. 319-321.

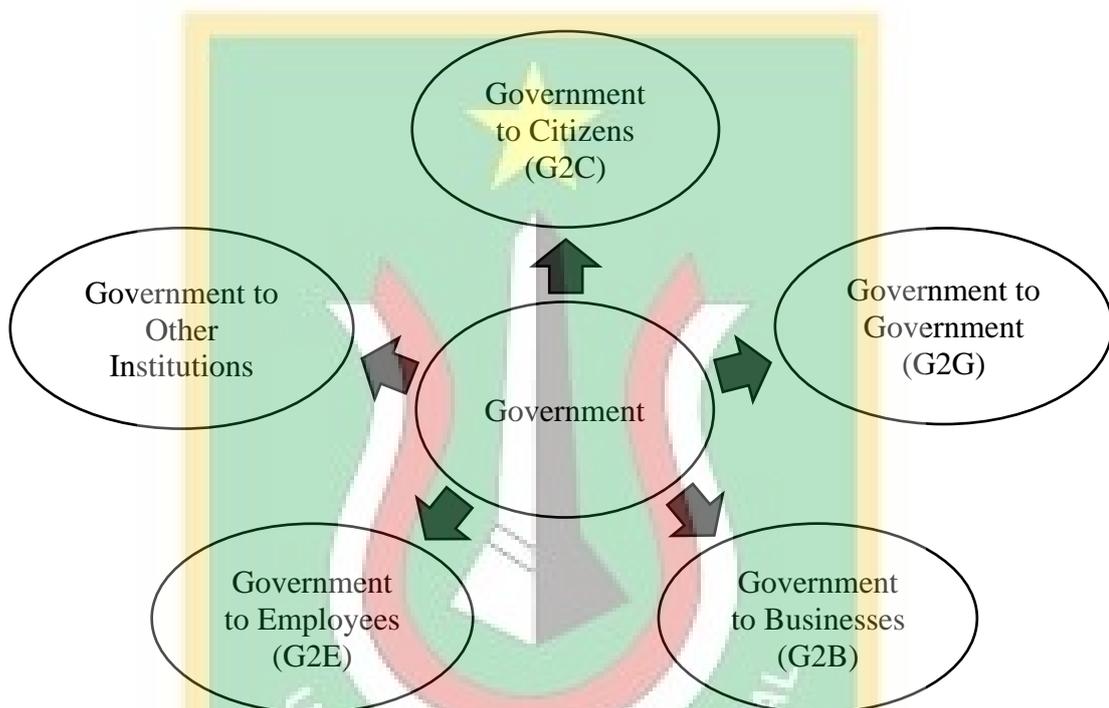
<sup>4</sup> Richardus Eko Indrajit, dkk., *Electronic Government In Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*, (Jakarta: Aptikom, 2007), hlm. 4-5.

### 2.2.1.3 Ragam E-Government

Menurut Amy Y.S. Rahayu dan Vishnu Juwono, secara garis besar *E-Government* berdasarkan interaksi pemerintah, sebagai berikut:

**Gambar 2. 1**

#### **Ragam E-Government Berdasarkan Interaksi Pemerintah**



Sumber : Amy Y.S. Rahayu dan Vishnu Juwono (2019)

#### 1. *Government to Citizens*

Menurut Ganpathy dan Kumar (2014), ragam ini memperlihatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dengan tersedianya kemudahan akses pada layanan pemerintah. Bertujuan untuk memudahkan interaksi pemerintah dengan masyarakat, mendapatkan informasi dan pelayanan publik secara mudah, murah, dan lebih cepat. Sekaligus untuk mengurangi ketidakpastian dan menghemat waktu

karena tidak perlu mengantre di kantor pemerintahan atau menjalankan prosedur administrasi secara manual.

Contoh interaksi *Government to Citizen* melalui *E-Government* adalah penyediaan pelayanan terpadu melalui *website* resmi pemerintah seperti pelaporan pajak, pendaftaran izin usaha dan permohonan pembuatan paspor secara online.

## 2. *Government to Governments*

Menurut Wirtz dan Daiser (2015), ragam ini memperlihatkan kolaborasi antar instansi pemerintah terkait penukaran informasi. Kolaborasi tersebut dapat berupa penyatuan data agar data masyarakat bisa disimpan serta memiliki kesamaan di setiap instansi pemerintah. Melalui kolaborasi tersebut, maka tiap instansi pemerintah dapat bertukar informasi sehingga mengurangi biaya dan menjadi lebih efektif serta efisien karena adanya pemangkasan prosedur birokrasi.

Contoh interaksi *Government to Governments* adalah penyediaan data-data masyarakat dan kondisi Indonesia oleh BPS (Badan Pusat Statistik) yang ditujukan sebagai dasar institusi pemerintah dalam membuat kebijakan.

## 3. *Government to Businesses*

Ragam ini memperlihatkan interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis yang tidak dapat dipisahkan. Pemerintah bertugas membangun ruang lingkup bisnis yang kondusif, yang bertujuan agar roda perekonomian negara dapat berjalan dengan baik. Sementara pihak swasta, dalam hal ini membutuhkan informasi untuk menjalankan bisnisnya yang dimiliki oleh pemerintah, termasuk aktivitas bisnis memerlukan izin dari pemerintah. *E-Government* tidak hanya membantu

pemerintah dalam menjalankan fungsi administratifnya, tetapi juga menyediakan cara lebih mudah untuk berhubungan dengan pihak eksternal.

Contoh interaksi *Government to Businesses* melalui *E-Government* adanya *e-procurement* yang sudah dilaksanakan di beberapa pemerintah daerah, untuk membantu proses pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Dengan hadirnya aplikasi tersebut, diharapkan dapat membuat pemerintah menjadi lebih dekat dengan pihak swasta. Selain itu, pemerintah menjadi lebih transparan karena dokumen tercatat secara otomatis dalam sistem *online*.

#### 4. *Government to Employees*

Ragam ini memperlihatkan interaksi pemerintah sebagai suatu organisasi dengan para pegawainya. Menurut Ganpathy dan Kumar (2014), *E-Government to Employees* memiliki tujuan utama ialah dengan mempunyai semua informasi para pegawai dapat bermanfaat untuk pembuatan kebijakan, pengadaan pelatihan pegawai, dan menjadi cara efektif bagi pegawai untuk berbagi pengetahuan. Menurut Mahmood (2013), kegiatan pelatihan pegawai melalui layanan *e-learning* merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mendekatkan hubungan pemerintah dengan pegawainya. Selain itu, penggunaan *E-Government* dapat digunakan untuk mengelola tunjangan pegawai pemerintah.

Contoh *Government to Employees* melalui *E-Government* adalah aplikasi *e-bkd* yang dimiliki Pemerintah DKI Jakarta digunakan untuk mendata pegawai dan menentukan besaran tunjangan yang diberikan kepada pegawai. Semua data dikelola dengan baik dan data dapat digunakan untuk mengukur serta meningkatkan kinerja pegawai.

## 5. *Government to Other Institutions*

Menurut Wirtz dan Daiser (2015) *stakeholder* lainnya yang tidak kalah penting adalah NGO maupun kelompok-kelompok kepentingan lainnya di dalam masyarakat. Interaksi ini menjelaskan tentang hubungan pemerintah dengan organisasi *non-profit* maupun organisasi lain diluar pemerintah. Pemerintah dengan sektor non profit saling membutuhkan dan bekerja sama.

Contoh interaksi *Government to Other Institutions* melalui *E-Government* adalah penyediaan informasi dari pemerintah untuk organisasi *non-profit* maupun organisasi lain di luar pemerintah dengan keberadaan *website* yang interaktif.<sup>5</sup>

### 2.2.1.4 Strategi Pelaksanaan *E-Government*

*E-Government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut Booz Allen dan Hamilton terdapat 8 (delapan) strategi dalam pelaksanaan *E-Government*, yaitu:

1. Membuat perencanaan strategis holistik atau keseluruhan, yang bertujuan untuk mendukung penerapan dan pengembangan teknologi maupun ketersediaan sumber daya. Dengan menggabungkan antara perencanaan strategis dan detail operasional lapangan.
2. Membuat struktur tanggung jawab secara jelas, bertujuan agar operasional di lapangan berjalan sesuai dengan perencanaan. Dan harus disesuaikan dengan kemampuan dan tanggung jawab tiap departemen.

---

<sup>5</sup>Amy Y.S. Rahayu dan Vishnu Juwono, *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), hlm. 322-327.

3. Membuat perencanaan untuk jangka panjang, termasuk diantaranya perencanaan dan operasional strategis hingga bidang parameter keberhasilan. Karena dalam implementasi teknologi membutuhkan tahapan dan faktor-faktor lain yang harus dipertimbangkan.
4. Melakukan perbandingan pada implementasi *E-Government* di tingkat internasional. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses penyusunan dan penyesuaian rencana yang disesuaikan dengan kondisi lokal.
5. Standarisasi prosedur dan pengembangan sistem aplikasi. *E-Government* melibatkan berbagai departemen pemerintah dari berbagai sektor. Standardisasi dimaksudkan untuk memberi kemudahan dalam interaksi di berbagai aplikasi maupun pertukaran data.
6. Berorientasi kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna, karena dalam pelaksanaan *E-Government* membutuhkan partisipasi aktif masyarakat.
7. Integrasi dan keterlibatan semua pegawai, melalui pelatihan dan insentif yang diukur berdasarkan keberhasilan penerapan *E-Government* dalam praktiknya. Karena sebuah sistem yang berjalan, tidak memiliki nilai manfaat apabila tidak adanya keterlibatan para pegawai di dalamnya, sehingga keterlibatan para pegawai adalah mutlak.
8. Bekerja sama dengan berbagai pihak seperti pemerintahan dan swasta. Dalam menerapkan *E-Government*, dibutuhkannya keterlibatan berbagai kalangan khususnya di bidang teknis.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Richardus Eko Indrajit, dkk., *Electronic Government In Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*, (Jakarta: Aptikom, 2007), hlm. 35.

### 2.2.1.5 Elemen Sukses Penerapan *E-Government*

Menurut World Bank, pengembangan *E-Government* terbagi menjadi empat tahap, yaitu *Presence* (Keberadaan), *Interaction* (Interaksi), *Transaction* (Transaksi) dan *Transformation* (Transformasi). Kemudian, *Gartner Research* memiliki model *The Value of E-Service*, yang terdapat 4 (empat) tahapan untuk pengembangan situs *Website E-Government*, yaitu:

1. *Presence* (Kehadiran), dimaksudkan menghadirkan situs *website* daerah, agar dapat ditampilkan informasi dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. *Interaction* (Interaksi), dimaksudkan *website* pemerintah daerah disediakan dengan fasilitas interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Informasi yang ditampilkan lebih beragam, disediakan fasilitas komunikasi melalui *email*, hingga fasilitas *download* (pengunduhan).
3. *Transaction* (Transaksi), dimaksudkan melengkapi *website* dengan fasilitas interaksi dalam transaksi pelayanan publik.
4. *Transformation* (Transformasi), yaitu pelayanan publik yang diberikan pemerintah meningkat secara terintegrasi.<sup>7</sup>

Sementara menurut Hasil Kajian *Harvard JFK School of Government*, dalam penerapan konsep digitalisasi di sektor publik terdapat 3 (tiga) elemen sukses, yaitu:

---

<sup>7</sup>Joko Tri Nugraha, "E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerinta Kabupaten Sleman)", *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, vol. 2, no. 1, (Magelang: Universitas Tidar, 2018), hlm. 36.

## 1. *Support* (Dukungan)

- a. *Political will*, elemen yang sangat krusial adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik dalam menerapkan *E-Government* sesuai dengan prinsip-prinsip *E-Government*. Karena berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* tidak mungkin dapat terlaksana tanpa adanya *support* (dukungan) dari pejabat publik. Sesuai dengan model manajemen *top down*, bahwa dukungan penerapan *E-Government* dimulai dari manajemen level atas yaitu para pemimpin pemerintahan.
- b. Sosialisasi, konsep *E-Government* tentu tidak secara langsung di terima oleh semua kalangan. Untuk itu perlunya sosialisasi mengenai *E-Government* secara menyeluruh pada semua kalangan birokrat khususnya masyarakat dan berkelanjutan.<sup>8</sup>
- c. Kontinuitas  
Dalam *E-Government*, berkaitan dengan konsistensi pemerintah untuk selalu mengembagkan layanan elektronik menjadi lebih baik, agar memudahkan dalam tata cara penggunaannya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Khoirul Anwar, dkk., “Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah Kabupaten Jepara”, *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 2, no. 4, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 4.

<sup>9</sup> Edward Mandala, dkk., “Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Raja Haji*, vol. 3, no. 2, (Tanjungpinang: Ilmu Pemerintahan STISIPOL Raja Haji, 2022), hlm. 763-764.

## 2. *Capacity* (Kapasitas)

Pada elemen ini terdapat unsur kemampuan pemerintah setempat dalam mewujudkan *E-Government*. Terdapat tiga ketersediaan sumber daya yang harus dimiliki oleh pemerintah, yaitu:

- a. Ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia), yaitu para pegawai sangat berperan penting dalam melaksanakan kebijakan. Dan dibutuhkannya SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian agar penerapan *E-Government* berjalan sesuai asas manfaat.
- b. Ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran dalam menerapkan *E-Government*.
- c. Ketersediaan infrastruktur meliputi prasarana teknologi informasi, ialah salah satu faktor keberhasilan penerapan *E-Government*.<sup>10</sup>

## 3. *Value* (Nilai)

Berbagai penerapan *E-Government* yang hadir tidak ada gunanya apabila tidak ada pihak yang merasakan nilai manfaatnya. Dalam hal ini, yang merasakan besar atau kecilnya nilai manfaat dari penerapan *E-Government* yang pertama adalah masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, sangat penting jika pemerintah paham dan mengetahui aspirasi dan kebutuhan masyarakat, agar dalam penerapan *E-Government* di pemerintahan membawa asas manfaat. Dan kedua, instansi terkait selaku pemberi layanan tentu akan merasakan juga nilai manfaat dari hadirnya *E-Government*. Sehingga sudah seharusnya *E-Government* membawa keuntungan bagi kedua pihak terutama masyarakat.

---

<sup>10</sup> Amy Y.S. Rahayu dan Vishnu Juwono, *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), hlm. 330.

### 2.2.1.6 Tingkat Keberhasilan *E-Government*

Menurut Depkominfo, terdapat empat tingkatan kesuksesan penerapan *E-Government*: Panduan penyelenggaraan situs pemerintah daerah, diantaranya:

1. Persiapan, yaitu:
  - a. Membuat situs *website* pemerintah daerah;
  - b. Menyediakan Diklat (Pendidikan dan Latihan) bagi pegawai;
  - c. Menyediakan akses publik berupa MCC (*Multipurpose Community Center*), Warung dan Kios *Internet*, dan lain-lain;
  - d. Melakukan sosialisasi mengenai layanan informasi berupa elektronik;
  - e. Mengembangkan motivasi kepemimpinan dan *awareness building* dengan membangun kesadaran akan manfaat *E-Government*; dan
  - f. Mempersiapkan peraturan pendukung.
2. Pematangan, yaitu:
  - a. Membuat situs informasi layanan publik yang interaktif dengan menambahkan fasilitas yang bervariasi seperti mesin pencari (*search engine*), tanya jawab (*question and answer*) dan lain-lainnya; dan
  - b. Membuat hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*).
3. Pemantapan, yaitu:
  - a. Menyediakan fasilitas transaksi berbasis elektronik seperti, fasilitas penyerahan formulir, pembayaran, dan lain-lainnya;
  - b. Penyatuan pada penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*).
4. Pemanfaatan, yaitu:

- a. Membuat berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Government to Governments*) dan G2B (*Government to Business*);
- b. G2C (*Government to Community*) yang terintegrasi pengembangan proses layanan *E-Government* yang efektif dan efisien; dan
- c. Penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas layanan terbaik.<sup>11</sup>

## **2.2.2 Konsep dan Teori Digitalisasi Pelayanan Publik**

### **2.2.2.1 Definisi Digitalisasi**

Menurut Kumorojati, digitalisasi adalah sebuah perubahan mendasar dari sekedar digitalisasi proses atau produk kerja. Digitalisasi mengarah pada tindakan atau pun proses digitalisasi, termasuk konversi data analog, seperti pada gambar, teks, dan video ke dalam bentuk digital. Dan menurut Brennen dan Kreiss, digitalisasi mengacu pada adopsi atau peningkatan penggunaan teknologi digital atau komputer oleh organisasi, industri, negara, dan lain-lain.<sup>12</sup>

### **2.2.2.2 Definisi Pelayanan Publik**

Tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

---

<sup>11</sup> Khoirul Anwar, dkk., “Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah Kabupaten Jepara”, *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 2, no. 4, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 3.

<sup>12</sup> Adi Jumaeni Muhamad S, dkk., “Pemberdayaan UMKM Melalui Digitalisasi Dalam Rangka Penguatan Ekonomi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi di Desa Panjalu Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis)”, (Ciamis: Prosiding Seminar Nasional Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Galuh Tahun, 2022), hlm. 336.

dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>13</sup> Kemudian, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN (Usaha Milik Negara) atau BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dalam bentuk barang atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>14</sup>

Menurut Sinambela, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan sejumlah besar manusia, yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan memberikan kepuasan walaupun halnya tidak terikat secara fisik pada suatu produk. Menurut Pasolong, pelayanan adalah kegiatan seorang, sekelompok ataupun organisasi yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik juga dapat dikatakan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Dan menurut Bambang, pelayanan publik merujuk pada kemampuan organisasi atau pemerintah dalam mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar setiap warga negara atas

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>14</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

suatu pelayanan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diatur berdasarkan undang-undang, pelayanan publik disediakan oleh instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan baik pusat maupun daerah serta pihak swasta kepada masyarakat.

### 2.2.2.3 Prinsip Dasar Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip dasar pelayanan publik yang berkualitas, diantaranya:

1. Kesederhanaan, terkait dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, terkait adanya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan menangani persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran yang jelas.
3. Kepastian waktu, terkait penyelesaian pelaksanaan pelayanan dalam kurun waktu sesuai ketentuan.
4. Akurasi, terkait produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, terkait proses dan produk pelayanan publik mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian berbagai persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, termasuk peralatan kerja, terutama Telematika (Teknologi Telekomunikasi Dan Informatika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan TIK.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang harus dimiliki pemberi pelayanan.
10. Kenyamanan, terkait lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi. Serta disediakan fasilitas toilet, tempat ibadah, parkir, dan lain-lain.<sup>15</sup>

#### **2.2.2.4 Asas Pelayanan Publik**

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat asas-asas pelayanan publik, diantaranya:

1. Transparansi, ialah pelayanan yang terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Serta penyediaannya memadai dan mudah dipahami.

---

<sup>15</sup> Keputusan Menteri Pendayaaunan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Akuntabilitas, ialah pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.
3. Kondisional, ialah menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan penyedia layanan dan penerima pelayanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, ialah pelayanan publik yang mampu meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, keinginan dan kebutuhan masyarakat.
5. Kesamaan hak, ialah pelayanan yang diberikan harus adil tidak diskriminatif seperti suku, agama, ras, gender, golongan, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, ialah pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan.<sup>16</sup>

#### **2.2.2.5 Standar Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan menilai kualitas pelayanan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.<sup>17</sup> Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, standar pelayanan diantaranya:

---

<sup>16</sup> Keputusan Menteri Pendayaaunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1. Prosedur pelayanan mudah dalam proses pelayanan dan memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
3. Biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Produk layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.<sup>18</sup>

### 2.2.3 E-Samsat (Elektronik Samsat)

#### 2.2.3.1 Definisi E-Samsat

Elektronik Samsat atau biasa disebut E-Samsat diluncurkan pada Rabu 22 Juni 2016 saat Hari Ulang Tahun Jakarta ke 489. Layanan *E-Samsat* merupakan transformasi digital di bidang pelayanan melalui pemanfaatan *E-Government*. *E-Samsat* adalah kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, Bank DKI, Polda Metro Jaya E-Samsat, dan Jasa Raharja.<sup>19</sup> *E-Samsat* merupakan alternatif layanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), SWDKLLJ (Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) dan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) tahunan secara elektronik melalui Channel Bank seperti ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Sementara pengesahan STNK dapat menukarkan bukti pembayaran PKB ke Kantor SAMSAT induk domisili wajib pajak. Dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 pasal 22 ayat 1 huruf (f) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

---

<sup>18</sup> Keputusan Menteri Pendayaaunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>19</sup> “Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta: “Launching E-Pajak dan E-Samsat Meriahkan HUT DKI Jakarta Ke-489” <https://bapenda.jakarta.go.id/> diakses tanggal: 31 Maret 2022.

menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan salah satunya melalui pelaksanaan E-Samsat.

Menurut Saragih, E-Samsat adalah layanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan pengesahan STNK yang dapat dibayarkan melalui ATM dengan bank yang sudah melakukan kerja sama seperti BJB, BNI, BRI, BCA, CIMB Niaga, dan lain-lain.<sup>20</sup> Dengan ketentuannya ialah adalah nomor NIK KTP di server SAMSAT sama dengan NIK di rekening bank. Layanan E-Samsat menyederhanakan pembayaran PKB yang dapat dilakukan secara *online* dimana pun dan kapan pun.

### 2.2.3.2 Manfaat Layanan E- Samsat

Manfaat layanan E-Samsat, diantaranya:

1. Sederhana, terkait dengan prosedur pelayanan mudah penggunaannya karena hanya melalui *Channel Bank* dengan bank yang sudah bekerja sama dengan layanan E-Samsat.
2. Cepat, terkait dengan kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
3. Berkualitas, meliputi pemanfaatan TIK dan transaksi berbasis elektronik.
4. Aman, meliputi produk dan proses pelayanan yang diberikan terdapat kepastian hukum, perlindungan, dan rasa aman.
5. Efisien, karena wajib pajak tidak perlu mengantre di loket pembayaran.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Arfah Habib Saragih, dkk., "Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi DKI Jakarta", *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 1, no. 1, (Depok: Universitas Indonesia, 2019), hlm. 13.

<sup>21</sup> Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta: "E-Samsat" <https://jakarta.go.id/e-samsat> diakses tanggal: 2 April 2022.

### **2.2.3.3 Keunggulan E-Samsat**

Keunggulan E-Samsat diantaranya:

1. Proses identifikasi kepemilikan, pembayaran Pajak Kendaraan, dan Pembayaran SWDKLLJ sudah terintegrasi, akurat, dan cepat.
2. Wajib pajak tidak perlu mengantre di loket secara manual.
3. Bukti pembayaran dipersamakan dengan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah).
4. Bukti pembayaran menjadi bukti telah melakukan pengesahan STNK tahunan.<sup>22</sup>

### **2.2.3.4 Syarat Penggunaan Layanan E-Samsat**

Terdapat beberapa syarat dalam bertransaksi menggunakan layanan E-Samsat, yaitu:

1. Data kepemilikan kendaraan berdasarkan pada NIK KTP di sistem SAMSAT sama dengan NIK di rekening bank.
2. Status kendaraan sedang tidak diblokir polisi ataupun blokir jual beli.
3. Identitas wajib pajak di rekening bank dengan identitas kepemilikan kendaraan yang akan dibayarkan pajaknya adalah sama.
4. Hanya berlaku pada pembayaran PKB dan pengesahan STNK tahunan, tidak berlaku untuk penggantian STNK 5 tahun.

---

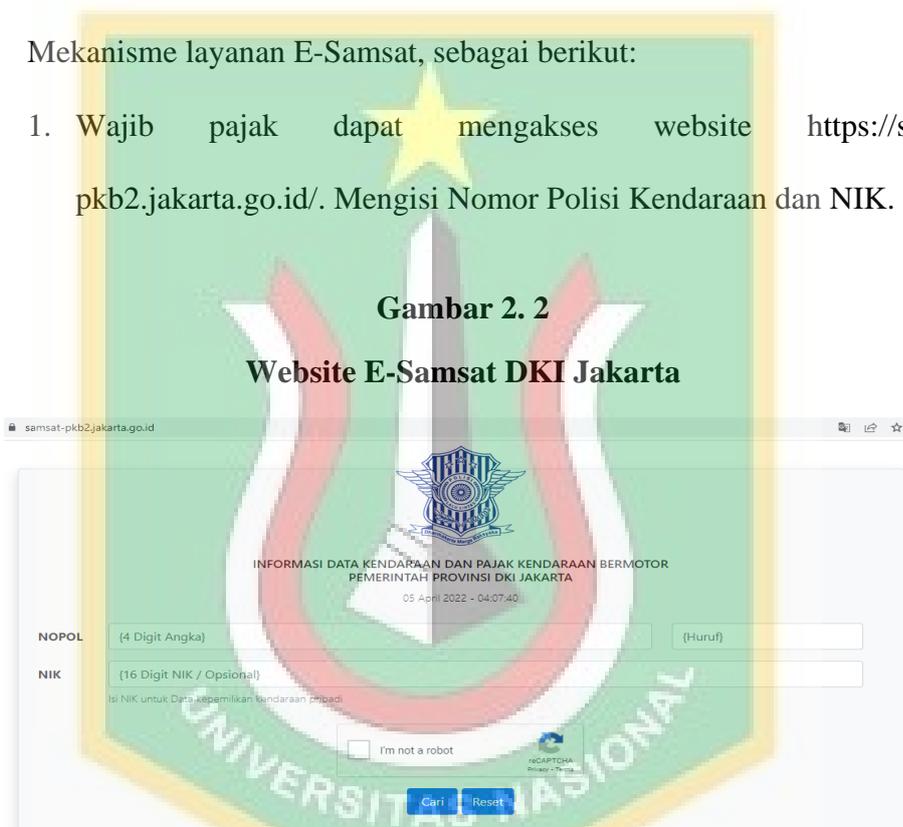
<sup>22</sup> Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta: "E-Samsat" <https://jakarta.go.id/e-samsat> diakses tanggal: 2 April 2022.

5. Tidak berlaku bagi kendaraan yang mempunyai tunggakan pajak 1 tahun atau lebih.
6. Masa pajak yang dapat dibayarkan 60 hari sebelum masa jatuh tempo.<sup>23</sup>

### 2.2.3.5 Mekanisme Penggunaan Layanan E-Samsat

Mekanisme layanan E-Samsat, sebagai berikut:

1. Wajib pajak dapat mengakses website <https://samsat-pkb2.jakarta.go.id/>. Mengisi Nomor Polisi Kendaraan dan NIK.



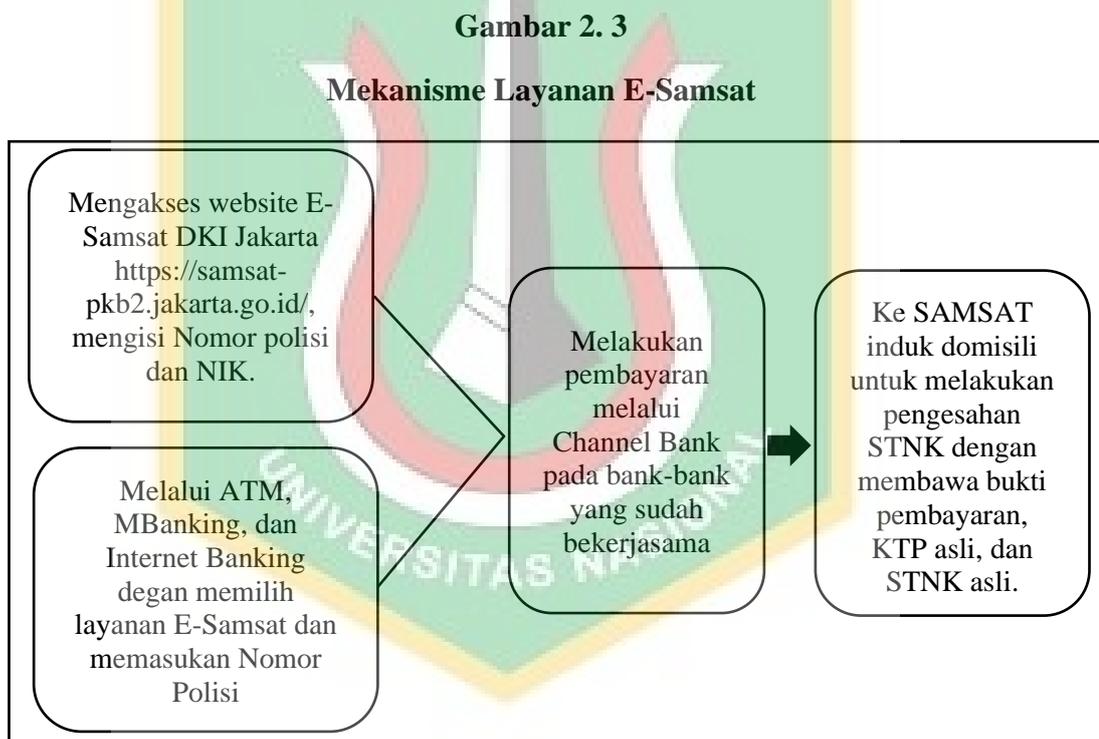
Sumber : <https://samsat-pkb2.jakarta.go.id/>

2. Maka akan ditampilkan besaran PKB (Pokok, denda, bunga, progresif) dan SWDKLLJ (pokok dan denda).

<sup>23</sup> Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta: "E-Samsat" <https://jakarta.go.id/e-samsat> diakses tanggal: 2 April 2022.

3. Kemudian, wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui Channel Bank (ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*) seperti Bank DKI, BRI, BNI, BTN, Maybank, dan Bukopin.
4. Kemudian bukti pembayaran dibawa ke Kantor SAMSAT domisili untuk dicetak pengesahan STNK. Dengan batas waktu selama 30 hari, jika tidak dilakukan pengesahan maka kendaraan tersebut dinyatakan tidak sah secara operasional.

Mekanisme layanan E-Samsat dapat dilihat pada Gambar 2.3, sebagai berikut:



Sumber : diolah oleh peneliti (2022)

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Eri Barlian, kerangka pemikiran adalah landasan atau pondasi seluruh proses penelitian. Kerangka pemikiran mengembangkan teori dengan mengumpulkan, menggambarkan, dan menjelaskan hubungan antar variabel yang diperlukan untuk menjawab suatu masalah penelitian. Kerangka pemikiran adalah model konseptual yang menunjukkan bagaimana sebuah teori berhubungan dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran akan menjelaskan secara teoritis antara variabel yang diteliti, menjelaskan karakteristik, dan arah dari hubungan-hubungan yang terjadi. Kerangka teoritik mengidentifikasi dan menentukan variabel-variabel yang relevan dengan masalah penelitian yang sudah dirumuskan.<sup>24</sup>

Pemanfaatan *E-Government* pada layanan E-Samsat bertujuan memberi kemudahan akses bagi masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), SWDKLLJ dan Pengesahan STNK tahunan. Layanan E-Samsat merupakan pengembangan dari Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 204 Tahun 2014 Tentang Sistem Penerimaan Pajak Daerah Secara Elektronik. Sejak diluncurkan pada tahun 2016, layanan E-Samsat memiliki beberapa identifikasi masalah diantaranya, masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan layanan E-Samsat, prosedurnya tidak sepenuhnya *online*, belum banyak bekerjasama dengan banyak bank, dan sosialisasi belum optimal.

Untuk mengukur suksesnya suatu layanan berbasis elektronik maka dapat menggunakan konsep teoritik menurut Hasil Kajian Harvard JFK *School of*

---

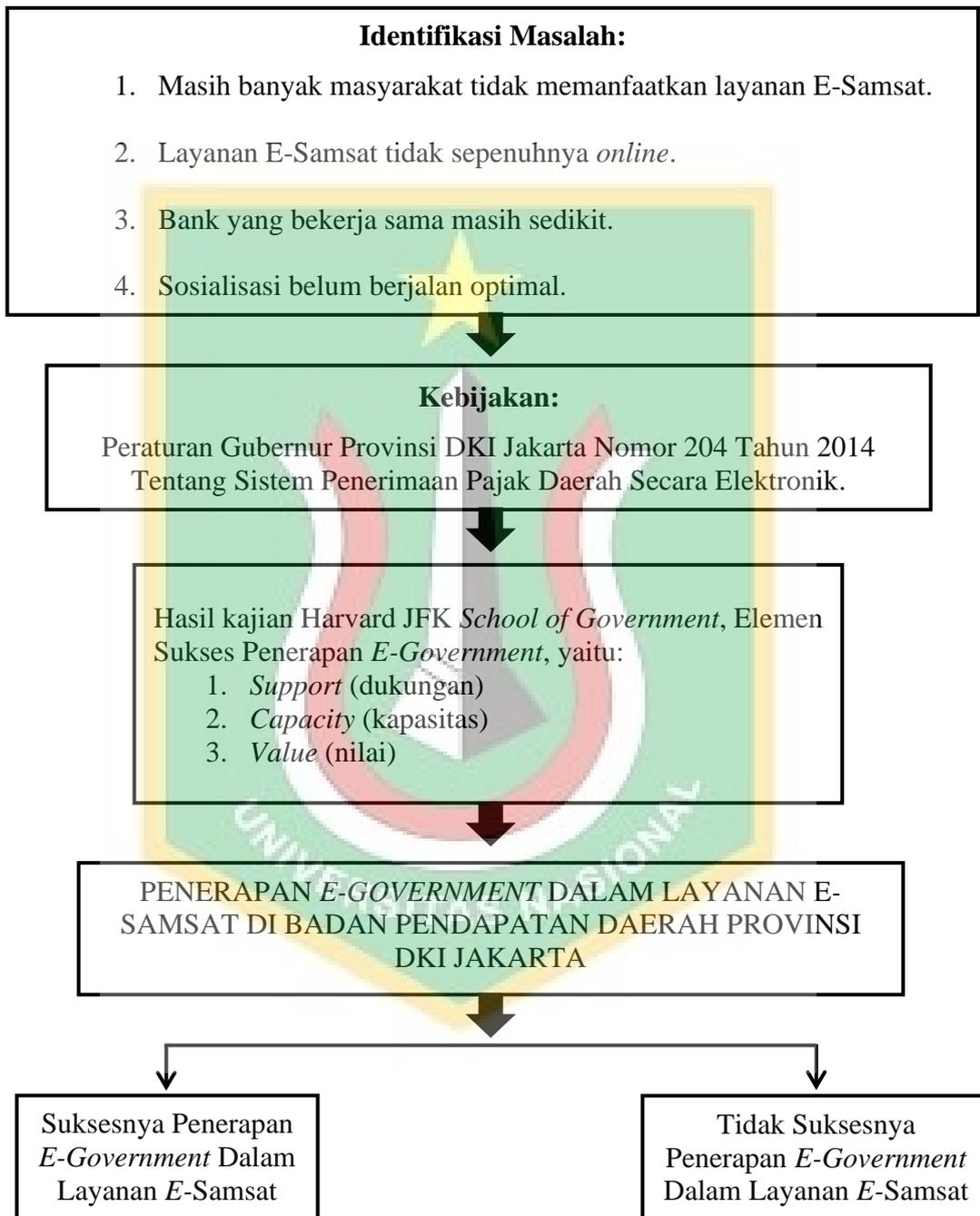
<sup>24</sup> Eri Barlina, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), hlm. 33-34.

*Government*, terdapat 3 elemen sukses penerapan *E-Government* yaitu, *Support* (dukungan), *Capacity* (kapasitas), dan *Value* (nilai). Konsep teoritik tersebut digunakan untuk mengetahui Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta sudah terlaksana dengan sukses atau tidak sukses. Dengan demikian, kerangka berpikir merupakan sebuah landasan yang sangat mendasar dalam keseluruhan proses penelitian. Dapat dilihat kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2. 4**

**Kerangka Pemikiran**



Sumber : diolah oleh peneliti (2022)