

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.

Penelitian terdahulu adalah salah satu aspek terpenting dalam penelitian, terutama dalam proses penelitian skripsi. Tujuan utama dari adanya penelitian terdahulu adalah agar dapat membandingkan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan dengan topik yang sama. Dengan melakukan penelitian terdahulu, penulis dapat mengetahui metode penelitian apa yang digunakan pada penelitian sebelumnya dan hasil apa yang didapatkan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan 3 (tiga) penelitian terdahulu yang dianggap sesuai dengan topik yang diangkat sehingga dapat dijadikan acuan dan perbandingan dalam menyusun karya ilmiah ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang dijadikan penulis sebagai acuan, yaitu :

- 2.1.1 Yunita Hanysyah MUSAAD dengan judul jurnal "*Analisis Penerapan Kebijakan E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Merauke*", penelitian yang disusun pada tahun 2020 ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memberikan gambaran tentang Penerapan Kebijakan *Electronic Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke.¹¹

Persoalan yang dihadapi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke terhadap pengembangan kebijakan *electronic*

¹¹ Yunita Hanysyah MUSAAD (2020), "*Analisis Penerapan Kebijakan E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Merauke*", Vol 1 No 7 diakses pada 12 Juni 2023

government belum ada Pemda di provinsi Papua yang memanfaatkan Portal Website Pemerintah untuk menjalankan bagian dari *egovernment*). Di tahun 2016 pembangunan *e-government* di Kabupaten Merauke mulai berjalan dengan mengacu kepada kedua undang-undang tersebut sebagai landasan yuridis ditandai dengan launching situs website resmi Pemerintah

Daerah Kabupaten Merauke (www.merauke.go.id).

E-Government yang dilihat dengan menggunakan 3 (tiga) aspek yaitu; (a) *support* / dukungan : (a) *support* pemerintah dalam pengembangan *e-government* belum sepenuhnya diberikan; (b) *capacity* yaitu Sumber Daya Manusia, ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai di Dinas Kominfo sebagai unsur yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *e-government* di Kabupaten Merauke sampai saat ini masih terbatas; dan (c) *value* yaitu manfaat dari diterapkannya *e-government* di Kabupaten Merauke masih sebatas pada pemberian informasi seputar Kabupaten Merauke secara cepat dan mudah melalui website resmi Kabupaten Merauke.

- 2.1.2 Ida Syafriyani, dengan judul Jurnal “*Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep*”, pada tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif untuk menggambarkan dan menekankan pada pengungkapan secara menyeluruh. dengan analisis observasi, dokumen-dokumen tertulis, dan wawancara.¹²

¹² Ida Syafriyani (2018), “*Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep*” Vol 3 No 1. diakses pada 12 juni 2023

Persoalan yang dihadapi oleh BKPSDM Kabupaten Sumenep ialah dalam penerapan SIMPEG yang dilakukan Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia masih ada kendala seperti minimnya pegawai yang mengelola SIMPEG di tiap-tiap instansi sehingga dalam hal ini perlu adanya pemberdayaan atau pelatihan yang dilakukan kepada

operator yang ada di kabupaten sumenep agar lebih mudah saat melakukan pengaksesan serta fasilitas yang tidak merata di tiap-tiap Instansi yang ada di kabupaten sumenep. Menghilangkan kesenjangan antara tiap OPD diperlukan peran pemerintah sehingga sistem yang dijalankan di daratan secara berkesinambungan juga dapat dijalankan dengan baik di daerah kepulauan. Untuk itu sistem kepegawaian yang dilakukan oleh BKPSDM perlu adanya sinergitas dan dukungan dari pemerintah, tidak terkecuali di daerah Kepulauan agar tercipta sistem yang berkesinambungan.

Hal ini dibuktikan dengan pemanfaatan teknologi informasi hasilnya menunjukkan bahwa Penerapan *E-Government* pelaksanaan SIMPEG sudah cukup baik yang ditinjau dari sejumlah aspek sesuai teori Nahrawi dalam hardiansyah (2011:117) yaitu: 1) *E-leadership* yang diterapkan sudah baik, dilihat dari pemanfaat teknologi Informasinya khususnya pengelolaan SIMPEG. 2) Infrastruktur jaringan informasi yang disediakan oleh badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kabupaten sumenep sudah cukup baik. 3) Pengelolaan informasi dalam penerapan SIMPEG ini sudah cukup baik dilihat dari kualitas pengelolaannya yang selalu melakukan up dating data, serta keamanan yang dilakukan selama ini sudah cukup baik yang disediakan server besar

untuk penyimpanan data dan keamanan tentang pengelolaan data kepegawaian di kabupaten sumenep. 4) Masyarakat dan sumber daya manusia kaitannya dengan penerapan SIMPEG ini sebagai salah faktor keberhasilan dalam suatu organisasi, dengan adanya sumber daya manusia sebagai operator untuk menjalankan aplikasi SIMPEG disana cukup

memadai. Penelitian ini mengemukakan beberapa saran diantaranya diharapkan dapat terus mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi agar saat pengelolaan data pegawai dapat berjalan secara cepat dan lebih akurat.

- 2.1.3 Hukeria Harianja dengan judul jurnal "*Analisis Kebijakan Publik Dalam Penerapan E-Government Binjai SmartCity*", penelitian yang dipublikasikan pada tahun 2020 ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan analisis deskriptif menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.¹³

Persoalan yang dihadapi *Penerapan E-Government Binjai SmartCity* Dalam perumusan maupun pelaksanaan kebijakan, dapat melenceng dari apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlunya suatu analisis kebijakan publik dalam penerapan *e-Government Binjai Smart City*. Di dalam kajian ini, kriteria yang ditetapkan untuk mempertimbangkan berbagai alternatif kebijakan publik dalam penerapan *e-Government Binjai Smart City* hanya menggunakan kriteria efektifitas (*effectiveness*) dan efisiensi

¹³ Hukeria Harianja (2020), "*Analisis Kebijakan Publik Dalam Penerapan E-Government Binjai SmartCity*", e-ISSN 2775-4049, diakses pada 12 juni 2023

(*efficiency*) sesuai yang dipaparkan oleh William Dunn (dalam Subarsono, 2011) mengembangkan lima indikator atau kriteria evaluasi mencakup sebagai berikut : efektifitas (*effectiveness*), ketercukupan (*adequacy*), efisiensi (*efficiency*), pemerataan (*equity*), koresponsifan (*responsiveness*), dan kelayakan (*appropriateness*).

Hasil penelitian ini adalah Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik Pemerintah Kota Binjai dalam penerapan *e-government* Binjai smartcity yaitu *e-musrenbang*, *e-budgeting*, *e-sippadu*, *e-appointment* dan *e-masyarakat* pada umumnya masih belum efektif sehingga manfaat kebijakan tidak begitu berdampak pada masyarakat Kota Binjai. Efisiensi kebijakan publik dalam penerapan *e-government* Binjai smartcity apabila penggunaan anggaran, teknologi dan sumber daya manusia secara minimum digunakan untuk mencapai hasil yang optimum. Akhirnya suatu kebijakan *e-Government* Binjai smartcity diyakini menjadi solusi untuk menjawab persoalan pelayanan publik yang tujuannya yaitu dapat meningkatkan kualitas kinerja Pemerintah Kota Binjai.

Secara keseluruhan, dapat diartikan bahwa meskipun para peneliti tersebut memiliki berbagai posisi, bidang studi dan lokasi penelitian, namun mereka berbagi fokus pada Penerapan *E-Government*.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun Terbit	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Yunita Hanysyah Musaad (September 2020)	ANALISIS PENERAPAN KEBIJAKAN E- GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MERAUKE	Persamaan dengan peneliti menggunakan teori penerapan E-Government menurut Indrajit	Peneliti ini lebih fokus ke komunikasi dan informatika dalam penerapan kebijakan e- government.
2	Ida Syafriyani (November 2018)	PENERAPAN E- GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN: STUDI DI BKPSDM KABUPATEN SUMENEP	Persamaan peneliti yaitu fokus membahas program aplikasi dengan sistem SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian)	Peneliti ini menggunakan teori Penerapan E- Government menurut Nahrawi yaitu :E- Leadership, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Masyarakat dan Sumber Daya Manusia.
3	Hukeria Harianja (Desember	ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK DALAM	Persamaan Peneliti yaitu sama-sama	Peneliti ini lebih membahas permasalahan

2020)	PENERAPAN E-GOVERNMENT BINJAI SMARTCITY	membahas Penerapan E-Government pada sistem pemerintahan melalui online	tingkat kepadatan yang tinggi untuk mencapai kualitas hidup yang mudah dan sehat pada suatu perkotaan. Sedangkan peneliti membahas Tentang sebuah tentang permasalahan yang masuk database dalam aplikasi.
-------	---	---	--

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

Perkembangan sistem informasi telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional. Perkembangan ini juga telah *Input Proses Output Umpan Balik Umpan Balik Output* menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan,

mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini.

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik.

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Definisi sistem informasi dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul Pengenalan Sistem Informasi, yaitu:

“sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”.¹⁴

Penjelasan di atas menerangkan bahwa sistem informasi dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditargetkan dengan mengkoordinasikan manusia dan komputer sebagai sumber daya untuk mengubah masukan menjadi pengeluaran yang diinginkan. Sistem informasi juga dapat memudahkan pekerjaan di suatu perusahaan-perusahaan.

¹⁴ Kadir, “Pengenalan Sistem Informasi”, Yogyakarta 2003:11

Penggunaan sistem informasi ataupun teknologi informasi dalam suatu institusi pemerintahan ditujukan agar suatu institusi pemerintahan dapat berjalan efektif dan efisien. Aplikasi sistem informasi dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan aparaturnya sendiri. Kriteria dari sistem informasi antara lain fleksibel, efektif, dan efisien.

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem informasi merupakan suatu perangkat kerja yang dapat bekerja untuk memproses suatu masukan ataupun data, kemudian data yang telah diproses tersebut akan diproses dan menjadi suatu keluaran yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Adapun pendapat mengenai sistem informasi, dalam bukunya Al-Bahra Bin Ladjamudin sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.

- a. Sekumpulan prosedur yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan/ atau untuk mengendalikan organisasi.
- b. Suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi di suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.¹⁵

¹⁵ Ladjamudin, "Analisis dan Desain Sistem Informasi, Yogyakarta 2005:13-14

Pernyataan tersebut disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem, sekumpulan prosedur yang dibuat oleh manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang bersifat informasi. Definisi sistem informasi juga dapat dijelaskan sebagai berikut:

“Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian , mendukung operasi ,bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.¹⁶

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa Sistem informasi adalah aplikasi untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, instalasi, dan perawatan, perangkat lunak, dan data. Sistem Informasi adalah kunci dari bidang yang menekankan finansial dan personal manajemen. Sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan.

Komponen sistem informasi

Sistem informasi dalam mendukung beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen-komponen sistem informasi tersebut adalah Hardware, software, prosedur, pengguna dan data base. Secara rinci komponen-komponen sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perangkat keras (*Hardware*), mencakup peranti-peranti fisik seperti monitor dan printer.

¹⁶ Jogiyanto, “Sistem Teknologi Informasi”, Yogyakarta 2005;11

- b. Perangkat lunak (*software*) atau program: sekumpulan intruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
- c. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembamasyarakatn keluaran yang dikendaki.
- d. Pengguna: semua pihak yang bertanggung jawab dalam

pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.

- e. Data Base: merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan dengan data lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untukl memanipulsinya, diantaranya; data, user dan sistem.¹⁷

Sistem informasi akan berjalan baik jika sistem informasi itu telah memiliki 5 (lima) komponen di atas diantaranya *hardware* dan *software*, prosedur, pengguna dan data base. Hardware atau perangkat keras terdiri dari computer dan printer. Dalam suatu komputer terdapat unit-unit yang bertujuan untuk memproses sesuatu ataupun data yang maysarakat inginkan.

Komponen-komponen tersebut sangat penting dalam suatu sinstem informasi, apabila salah satu komponen tidak ada maka sistem informasi tidak akan berjalan. Penggunaan sistem informasi dalam suatu organisasi atau sektor pemerintahan dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik agar suatu pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Dalam prakteknya, tidak

¹⁷ Kadir, "Pengenalan Sistem Informasi", Yogyakarta 2003:70

semua sistem informasi mencakup semua komponen yang telah disebutkan di atas.

Jenis-Jenis Sistem Informasi.

Sistem informasi dikembangkan untuk tujuan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan bisnis. Terdapat beberapa cara untuk mengelompokkan sistem informasi. Klasifikasi yang umum dipakai antara lain didasarkan pada:

- a. Level organisasi
- b. Area fungsional
- c. Dukungan yang diberikan, dan
- d. Arsitektur sistem informasi.¹⁸

Berdasarkan ketiga pengklasifikasian tersebut sistem informasi dibagi lagi menjadi beberapa bagian, ini dimaksudkan agar jenis sistem informasi lebih jelas. Menurut level organisasi sistem informasi dibagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu, sistem informasi departemen, sistem informasi perusahaan dan sistem informasi antarorganisasi. Sistem informasi organisasi adalah sistem informasi yang hanya digunakan pada level organisasi saja, misalnya salah satu aplikasi digunakan untuk memantau pegawai.

Jenis sistem informasi yang kedua adalah sistem informasi area fungsional, adalah sistem informasi yang ditujukan untuk memberikan informasi bagi kelompok orang yang berada pada bagian tertentu dalam perusahaan. Sedangkan sistem informasi berdasarkan dukungan yaitu

¹⁸ Kadir, "Pengenalan Sistem Informasi", Yogyakarta 2003:94

berdasarkan dukungan yang diberikan kepada pemakai, sistem informasi yang digunakan pada semua areal fungsional.

Sistem informasi terkadang diklasifikasikan berdasarkan aktivitas pada level manajemen. Berdasarkan hal ini terdapat pengelompokan sebagai berikut: sistem informasi pengetahuan, sistem informasi operasional, sistem informasi manajerial dan sistem informasi strategis.¹⁹

2.2.2 E-government.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.²⁰

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

- a) Adanya program yang dilaksanakan.
- b) Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

¹⁹ Kadir, "Pengenalan Sistem Informasi", Yogyakarta 2003:131

²⁰ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan

- c) Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Pemerintah mengeluarkan INPRES no. 3 tahun 2003, sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *E-Government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.²¹ Khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *E-Government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Tujuan dari penerapan *E-Government* yang disarikan dari pemahaman negara-negara asing yang sudah menerapkan konsep ini, adalah mencapai efisiensi, efektifitas dan nilai ekonomis dari praktek layanan pemerintah ke masyarakat. Tetapi tujuan ini sebenarnya memiliki pengertian lebih, dimana yang diharapkan dari penerapan konsep *E-Government* adalah restrukturisasi sistem pemerintahan yang sudah ada agar hasil yang dicapai dengan menerapkan *E-Government* bisa maksimal. Hal ini berarti ada masalah sistem kerja, personil, dan budaya kerja yang harus diperhatikan sebelum menerapkan *E-Government*.²²

Definisi *E-Government*.

Reformasi pada dasarnya merupakan suatu gerakan yang menjadikan administrasi sebagai instrumen yang lebih baik dalam mencapai tujuan umum

²¹ Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2003

²² Ndou, "E-Government For Developing Countries" 2004:21

masyarakat. Dengan demikian maka konsekuensinya adalah tersedianya beragam alternatif pilihan terhadap alat (*instrumen*) untuk mencapai tujuan tersebut. Seiring dengan dibutuhkannya suatu media yang mampu menyajikan pelayanan publik secara cepat, murah, efektif dan efisien sebagai upaya perwujudan administrative reform di sektor publik, maka konsep yang memiliki keterkaitan dengan itu adalah konsep mengenai *e-government*. Sehingga selanjutnya dalam kerangka teori akan dipergunakan konsep mengenai *e-government*.

E-government sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Definisi yang paling populer diberikan oleh sebagai berikut : *Bank Dunia (World Bank)* mengemukakan bahwa *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Net-works, the internet, and mobile comput-ing) that have the ability to transform relations with citizens businesses, and other arms of government*. Yang artinya adalah *E-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks*, internet, dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya).²³

Konsep *E-Government* memang merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan aktifitas pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. *E-Government* sendiri merupakan salah satu bentuk

²³ Richardus Eko berbasis Teknologi Digital, (Yogyakarta : Andi, 2002)., hlm. 3Indrajit, Electronic Government : Strategi Penmbangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik

pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat menjadi penghubung antara kedua belah pihak maupun pihak lain yang berkepentingan. Yu-che dan James Perry berpendapat bahwa *E-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.²⁴

Sedangkan Janet Caldw mendefinisikan *E-Government* bukanlah sebuah perubahan secara fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan pemerintahan dan bukan pula sebagai awal dari permulaan era industriasi. Artinya adalah bahwa *E-Government* merupakan sebuah modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara garis besar bukan sebuah perubahan yang sangat mendasar di dalam sebuah tata pemerintahan yang dipastikan akan berjalan dalam jangka panjang dan bukan pula membuktikan bahwa ini merupakan awal dari sebuah proses pertumbuhan dan perubahan sosial.²⁵

Dari definisi yang dikemukakan oleh Janet, bisa dilihat bahwa memang *E-Government* merupakan sebuah perubahan baru yang dirasa memberikan manfaat lebih dalam dunia pemerintahan maka sangatlah wajar jika modernisasi dalam bidang ini akan berjalan cukup lama dalam jangka panjang sehingga tak heran jika nanti akan muncul sistem serupa yang lebih kompleks, baik itu sebagai pelengkap maupun sebagai suatu hal yang baru.

²⁴ Falih Fuadi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-governance*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010)., hlm. 57

²⁵ Janet Caldw, *Intitute for Electronic Government*, (UK : IBM Corporation, 2001)., hlm.

E-Government bisa juga dikatakan juga sebagai salah satu strategi pemerintah dalam mewujudkan *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik). Berbicara mengenai *Good Governance*, terdapat prinsip yang melandasi *Good Governance* yang sangat bervariasi dari satu intitusi ke intitusi lain, dari satu pakar ke pakar lain. Menurut Mark Robinson, terdapat istilah yang menjadi titik sentral yaitu : 1) akuntabilitas, yang menyatakan sebagian besar efektifitas pengaruh dari mereka yang diperintah terdapat orang yang memerintah; 2) legitimasi, yang berkaitan dengan hak negara untuk menjalankan kekuasaan terhadap warga-warganya dan seberapa jauh kekuasaan ini dianggap sah untuk diterapkan; dan 3) transparansi, yang didasarkan pada adanya mekanisme untuk menjamin akses umum kepada pengambilan keputusan. Sedangkan Bappenas mengaskan paling tidak ada 3 prinsip utama yang melandasi *Good Governance* yaitu : 1) akuntabilitas; 2) transparansi; dan 3) partisipasi masyarakat.²⁶

Tujuan dan Manfaat E-Government.

Ada empat hal yang menjadi peran dan diterapkannya *E-Government*, menurut yaitu:

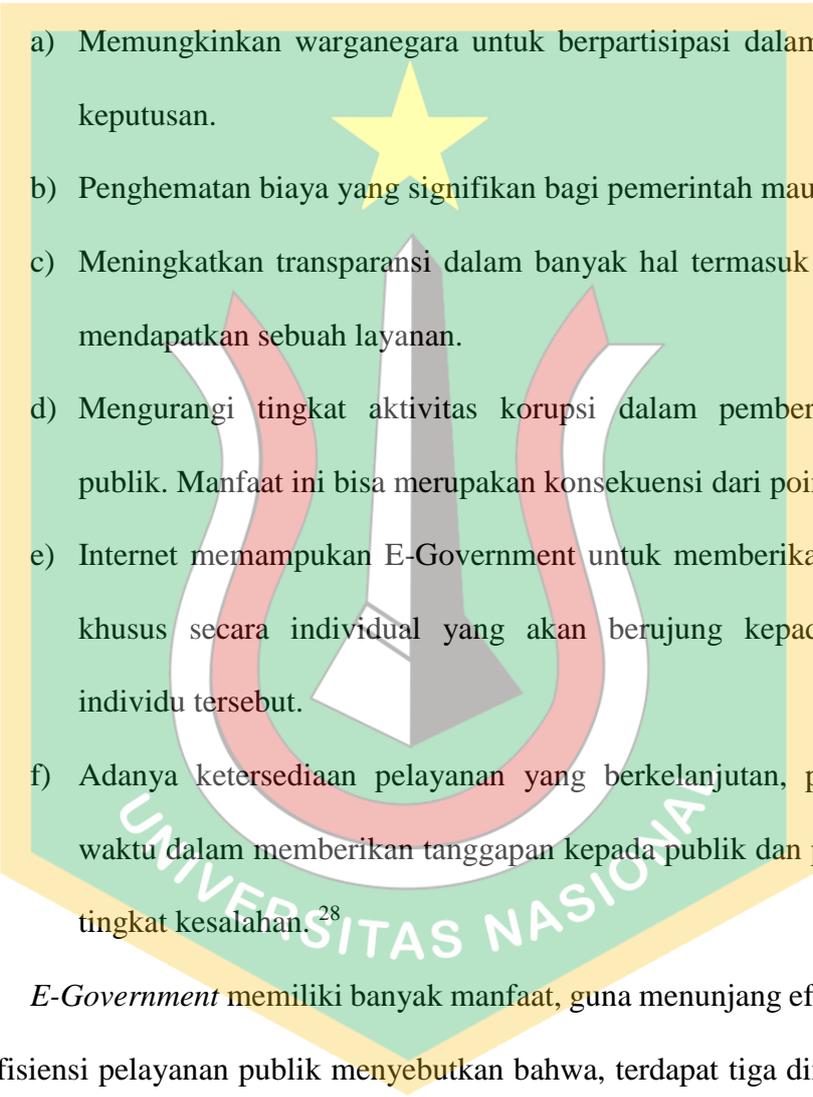
- a) Terciptanya hubungan secara *E-Government*, antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah,
- b) Melaksanakan perbaikan dan meningkatkan pelayanan masyarakat kearah yang lebih baik.
- c) Menunjang *good governance* dan kerbukaan.

²⁶ Bambang Istianto, Manajemen Pemerintahan : dalam Perspektif Pelayanan Publik, Edisi 2, (Jakarta : Mitra Wacana Media,2011),. hlm. 102

d) Meningkatkan pendapatan asli daerah. ²⁷

Keberadaan *e-Government* dalam pemerintahan saat ini tidak lain untuk memberikan dan memperkuat pelayanan kepada publik, sehingga dapat memberikan manfaat timbal balik antara pemerintah dan kewarganegaraan.

Menyatakan beberapa manfaat *E-Government*, antara lain:

- 
- a) Memungkinkan warganegara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
 - b) Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun publik.
 - c) Meningkatkan transparansi dalam banyak hal termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan.
 - d) Mengurangi tingkat aktivitas korupsi dalam pemberian layanan publik. Manfaat ini bisa merupakan konsekuensi dari point.
 - e) Internet memampukan *E-Government* untuk memberikan pelayanan khusus secara individual yang akan berujung kepada kepuasan individu tersebut.
 - f) Adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan. ²⁸

E-Government memiliki banyak manfaat, guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik menyebutkan bahwa, terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *E-Government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

²⁷ Anwar, "Kendala dan Strategi Pelaksanaan E-government" 2003:19

²⁸ Kumar, "E-Government" (2007: 65)

a) Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat *E-Government* di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

b) Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat *E-Government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.

c) Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat *E-Government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-Government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.²⁹

Manfaat utama dari *E-Government* seperti yang diidentifikasi oleh Ndou adalah:

- a) Biaya pengurangan dan efisiensi keuntungan
- b) Kualitas layanan pengiriman ke bisnis dan pelanggan.

²⁹ Misuraca, "Implementasi E-Government" (2007:2)

- c) Transparansi, antikorupsi, akuntabilitas.
- d) Meningkatkan kapasitas pemerintah.
- e) Jaringan dan penciptaan masyarakat.
- f) Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.³⁰

Dari pemaparan tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat *E-Government* adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan mitra pemerintah sehingga didapatkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintah.

Ragam *E-Government*.

Dalam penerapannya, Konsep *E-Government* memiliki model yang dinilai strategi ketika diterapkan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintahan menerapkan model relasi *E-Government* dalam setiap aktivitas pemerintahannya karena selain strategi juga banyak tujuan yang memang ingin dicapai melalui penerapan dari model penyampaian *E-Government*. Indrajit dalam bukunya mengatakan bahwa ada empat model relasi penyampaian *E-Government*, yaitu :³¹

- a) *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe *G-to-C* ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi. Tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Aplikasi E-

³⁰ Ndou, “E-Government For Developing Countries” 2004:21

³¹ 9 Op.Cit., Indrajit.hlm. 7

Government bertipe *G-to-C* untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b) Government to Business (G-to-B)

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau administrasi. Dalam melakukan aktifitas sehari-hari, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya. Sebagai sebuah entity berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis, tidak saja bertujuan untuk memperlancar praktik bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c) Government to Governments (G-to-G)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara pemerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

d) *Government to Employees (G-to-E)*

Pada akhirnya aplikasi *E-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri, atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sebuah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan tingkatan sarana teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk menyediakan layanan elektronik, mengklasifikasikan menjadi *E-Government* empat jenis, yakni sebagai berikut:

- a. *Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
- b. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi e-mail dalam website pemerintah
- c. *Transaction*, yaitu web daerah selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah
- d. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan publik meningkat secara terintegrasi.³²

2.2.3 Sipkumham.

SIPKUMHAM merupakan aplikasi unggulan Balitbang Hukum dan HAM yang diresmikan oleh Menteri Hukum dan HAM pada Tahun 2020, dan berhasil mendapatkan predikat sebagai Top 45 Penghargaan Kompetisi

³² Jeffrey Roy "E-Government" 2003:11

Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Kemenpan-RB Tahun 2021.³³ Secara teknis, SIPKUMHAM bekerja dengan teknologi *Artificial Intelligence* dan *Crawling Data*. Dengan teknologi ini, aplikasi dapat menjangkau ribuan data hukum, HAM dan layanan publik yang terpublikasikan di media online dan media sosial secara *realtime*.

SIPKUMHAM memiliki kelebihan dapat memberikan akses yang sangat bisa dipergunakan oleh semua orang untuk mengintervensi ketika ada permasalahan Hukum, HAM dan pelayanan publik, yang hasilnya dapat dijadikan bahan oleh Kementerian/Lembaga terkait untuk menentukan kebijakan terbaik seperti apa yang harus diterapkan. “SIPKUMHAM merupakan mesin riset yang berbasis *Artificial Intelligence*. SIPKUMHAM dibangun dengan inovasi *Crawling Engine* untuk mengumpulkan informasi yang bersumber dari internet dari media daring dan sosial dengan pengumpulan data dilakukan secara otomatis dan setiap waktu. Metode ekstraksi informasi untuk melakukan analisa terhadap hasil *Crawling Data* yang akan disimpan ke dalam database”.

Sipkumham mampu menginventarisir, mengidentifikasi, serta mengklasifikasi permasalahan hukum, HAM, juga pelayanan publik dari media online dan media sosial secara otomatis. Saat ini, Sipkumham dapat menjangkau 4.000 permasalahan terkait layanan publik, hukum dan HAM di seluruh Indonesia dalam kurun waktu satu bulan atau 38.000 data selama satu tahun. Database tersebut sangat berguna dalam memetakan permasalahan

³³ <https://jakartautara.imigrasi.go.id/2022/07/13/sosialisasi-sistem-informasi-penelitian-ham-sipkumham-survei-ipk-dan-ikm-di-lingkungan-kantor-wilayah-kemenkumham-dki-jakarta/> diakses pada 2 januari 2023

hukum, hak asasi manusia, dan pelayanan publik secara cepat sehingga dapat mendukung pembuatan kebijakan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Sebagai informasi, Sipkumham telah dimanfaatkan oleh Balitbang Hukum dan HAM dan seluruh kantor wilayah dalam penyusunan laporan analisis kebijakan. “Ini menjadi database kita dan aplikasi ini telah digunakan pada 11 unit utama dan di 33 kantor wilayah kita”.

Untuk mengukur nilai ilmiah suatu pembahasan dan pemecahan masalah terhadap legal issue terkait substansi perlindungan hak asasi manusia terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel sangat tergantung kepada cara pendekatan yang digunakan. Oleh sebab itu penelitian ini menggunakan 2 pendekatan yaitu *Statute approach* (pendekatan peraturan perundang-undangan) dan *Conceptual approach* (pendekatan konseptual).

a) *Statute Approach* (Pendekatan Peraturan Perundang-Undangn)

biasanya di gunakan untuk meneliti peraturan perundang-undangan yang dalam penormannya masih terdapat kekurangan atau malah menyuburkan praktek penyimpangan baik dalam tataran teknis atau dalam pelaksanaannya dilapangan. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. Pendekatan perundang-undangan ini misalnya dilakukan dengan mempelajari konsistensi/kesesuaian antara Undang-Undang Dasar dengan Undang-Undang, atau antara Undang-Undang yang satu dengan Undang-Undang yang lain.

b) **Conceptual Approach (Pendekatan Konseptual)** merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan. Sebagian besar jenis pendekatan ini dipakai untuk memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan penormaan dalam suatu perundang-undangan apakah telah sesuai dengan ruh yang terkandung dalam konsep-konsep hukum yang mendasarinya. Pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Pandangan/doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.

Manfaat Sipkumham.

Adapun manfaat dari pelaksanaan pembangunan database:

Manfaat Bagi Organisasi/ Institusi

- a) Efisiensi waktu, biaya dan kemudahan pengumpulan data dan informasi isu Kementerian Hukum dan HAM secara cepat.

- b) Penghematan anggaran karena dalam membangun database seluruhnya dilakukan oleh mesin secara otomatis.
- c) Budaya kerja yang lebih efisien dan efektif dengan otomatisasi riset digital (*paperless*).
- d) Peningkatan kualitas pengkajian, penelitian dan pengembangan

di bidang hukum dan HAM dengan adanya data yang memadai;

- e) Tersedianya data dan informasi Isu Kementerian Hukum dan HAM dan terkait proses inti (*Core Process*) secara cepat.
- f) Meningkatkan optimalisasi pembuatan kebijakan berbasis bukti secara cepat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

Manfaat Bagi Kementerian/Lembaga terkait

- a) Layanan database yang dapat mendukung kegiatan diseminasi HAM, peningkatan penghormatan, perlindungan dan pemenuhan HAM, peningkatan kabupaten/kota peduli HAM, dan laporan status HAM.
- b) Layanan database yang dapat mendukung kegiatan diseminasi hukum, bantuan hukum, peningkatan desa sadar hukum, dan peningkatan kualitas penegakan hukum.

Manfaat Bagi Masyarakat

Tersedianya akses data dan informasi Isu Kementerian Hukum dan HAM secara cepat.

Keunggulan Sipkumham.

Keunggulan yang didapat dari aplikasi sipkumham dalam pembentukan kebijakan berbasis bukti yaitu :

- a) Resolusi pemanfaatan teknologi guna mendukung kebijakan berbasis bukti (*Evidence-based Policy Making*).
- b) Perlindungan hukum atas pemanfaatan teknologi guna mendukung kebijakan berbasis bukti (*Evidence-based Policy Making*).
- c) Penguatan organisasi teknologi atas pemanfaatan guna mendukung kebijakan berbasis bukti (*Evidence-based Policy Making*).
- d) Partisipasi pemangku kepentingan atas pemanfaatan teknologi guna mendukung kebijakan berbasis bukti (*Evidence-based Policy Making*).
- e) Peningkatan kualitas sumber daya manusia atas pemanfaatan teknologi guna mendukung kebijakan berbasis bukti (*Evidence-based Policy Making*).
- f) Faktor dalam pemberdayaan dan pengembangan atas pemanfaatan teknologi guna mendukung kebijakan berbasis bukti (*Evidence-based Policy Making*).

Mekanisme Penggunaan Sipkumham.

Masyarakat dapat mengakses melalui berbagai cara. Pertama, warga bisa mengirim pesan ke nomer 0811 944 5504. Kedua, melalui email humas@balitbangham.go.id dan yang Ketiga melalui Aplikasi SIPKUMHAM bisa menggunakan browser internet. Untuk alamatnya bisa langsung ke <http://sipkumhamai.balitbangham.go.id> browser yang direkomendasikan untuk membuka aplikasi ini adalah google chrome versi terbaru, jika

menemukan kendala di browser lain, setelah memasukkan alamat pada bagian URL maka akan muncul tampilan awal SIPKUMHAM sebagai berikut berikut

:

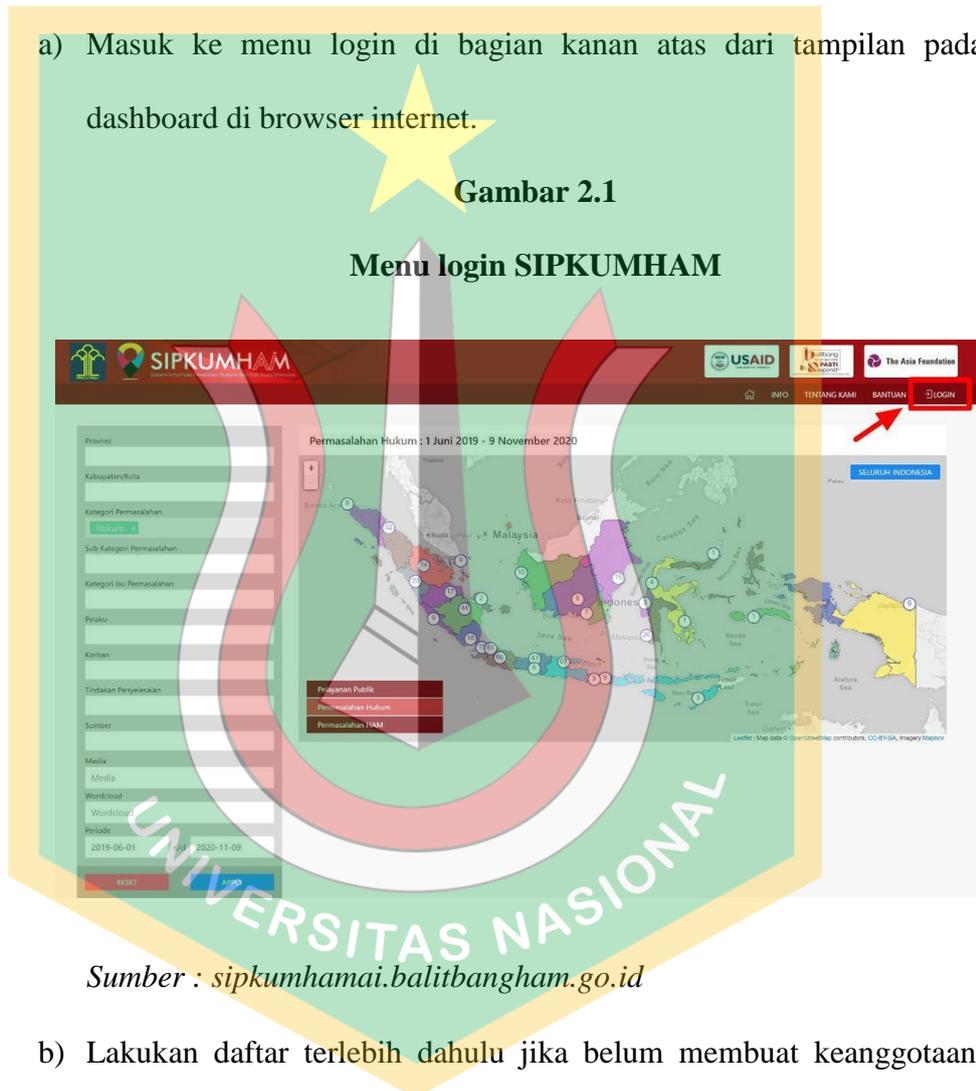
Masukkan alamat pada browser internet, ketik url

<http://sipkumhamai.balitbangham.go.id/>

a) Masuk ke menu login di bagian kanan atas dari tampilan pada dashboard di browser internet.

Gambar 2.1

Menu login SIPKUMHAM

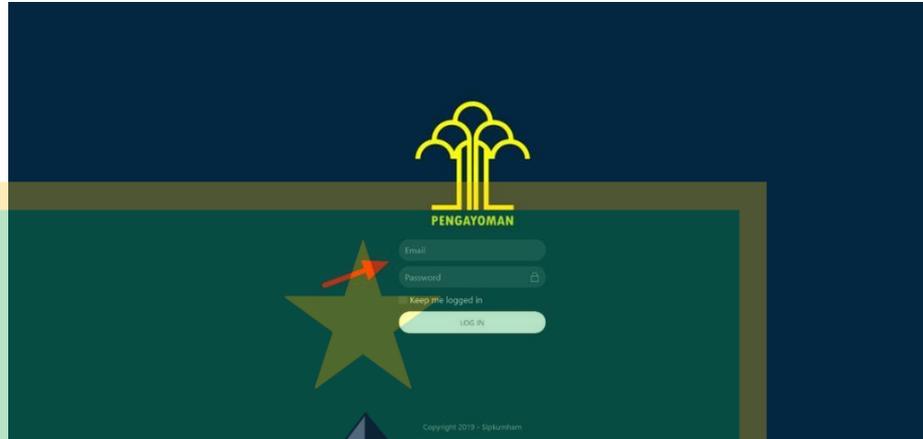


Sumber : sipkumhamai.balitbangham.go.id

b) Lakukan daftar terlebih dahulu jika belum membuat keanggotaan. Lalu melakukan login dengan memasukkan email dan password.

Gambar 2.2

Login dengan email dan password



Sumber : sipkumhamai.balitbangham.go.id

c) Memilih menu “Pelayanan Publik” (atau permasalahan hukum/Permasalahan HAM) pada dashboard utama. Pada tampilan menu Pelayanan Publik/ Permasalahan Hukum/ Permasalahan HAM, dapat memilih menu analisis untuk tampilan dashboard yang mudah dilihat

Gambar 2.3

Menu permasalahan



Sumber : sipkumhamai.balitbangham.go.id

d) Selanjutnya dapat memilih filter antara lain unit utama: Kemenkumham, Kategori Layanan Publik: Peraturan Perundang-undangan/ Pelayanan Hukum/ Penegakan Hukum/ Pemajuan HAM, Provinsi, Kabupaten/Kota, Unit Utama dan filter lainnya sesuai

kebutuhan, dilanjutkan dengan memilih tombol Apply.



Gambar 2.4

Menu Analisis Pemasalahan



Sumber : sipkumhamai.balitbangham.go.id

2.3 Kerangka Pemikiran.

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variable yang akan diteliti. Fokus peneliti pada penelitian ini adalah Penerapan *E-Government* Melalui Program SIPKUMHAM (Sistem Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia) di BalitbangKumHam. Pada dasarnya pembentukan kebijakan hukum dan HAM yang berbasis bukti, peningkatan kualitas penelitian tentang hukum dan HAM dan informasi permasalahan hukum dan HAM pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, hanya tinggal bagaimana keberhasilan dari program tersebut apakah harus terus dikembangkan dan dimaksimalkan oleh pemerintah melalui dinas terkait. Untuk mengukur suksesnya suatu layanan berbasis elektronik maka dapat menggunakan konsep teoritik menurut Indrajit (2002), terdapat 3 elemen sukses penerapan E-Government yaitu :³⁴

a) *Support* (Dukungan)

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*. Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan

³⁴ Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani, Sarwono "UPAYA PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA MALANG" Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.1, Hal. 80-88

dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.

- Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b) Capacity (Kapasitas)

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c) Value (Nilai)

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

Berikut adalah garis besar kerangka konseptual penelitian :



Tabel 2. 2

Bagan Kerangka Pemikiran

