

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penerlitan terdahulu digunakan peneliti sebagai gambaran untuk pembahasan penelitian ini. Selain itu, dengan penelitian terdahulu merupakan prosedur dalam penelitian yang akan menghindari peneliti dari menyalin secara keseluruhan hasil penelitian dari peneliti lainya.

Berikut penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang relevan:

Pertama, judul penelitian terdahulu yang ditulis oleh J.J.Rares dan J.Ruru pada tahun 2022, dengan penelitian berjudul Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kantor Catatan Sipil Kota Tomohon, R.Tumewu. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti adalah Metode kualitatif deskriptif. Dengan hasil penelitian berupa Sistem informasi manajemen di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Tomohon sejauh ini berjalan dengan baik, hanya saja terkendala pada keterbatasan sumber daya manusianya dalam menggunakan aplikasi tersebut. Tetapi, masyarakat bisa dengan mudah menghubungi petugas dari kelurahan untuk dapat menunjukkan cara mengakses aplikasi tersebut.

Kedua, judul penelitian terdahulu yang ditulis oleh R. Miliar, Y. Kusuma, dan H. Inayah pada tahun 2020, dengan penelitian berjudul Penerapan E-Government dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Desa (Simade) di Kota Batu. Dalam penelitian ini,

metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif deskriptif. Dengan hasil penelitian berupa Kesimpulan dalam Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa Simade ini adalah Data kependudukan yang diolah dalam sistem yang sedang berjalan dapat mempermudah pihak kantor di berbagai desa Kecamatan Batu untuk mendata penduduknya. Meningkatkan kinerja perangkat desa di Kecamatan Kota Batu dalam memberikan laporan atau surat menyurat dalam desa di Kantor Kecamatan Kota Batu. Pelatihan berjalan dengan baik dan akurat dan membuat perangkat kantor mengerti penggunaan SIMADE sebagai pelayanan administrasi di Kota Batu tersebut.

Ketiga, judul penelitian terdahulu yang ditulis oleh D. Mahdanisa dan Nurlim pada tahun 2018 dengan penelitian berjudul Analisis Penerapan E-Government dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif. Dengan hasil penelitian berupa Penerapan e-government di Kantor Dinas Komunikasi Informasi, Statistik dan Persandian (DISKOMINFO) bertujuan mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Selain itu menata sistem manajemen dan pendataan proses kerja pemerintahan daerah dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal serta meningkatkan dan mengembangkan

industri telekomunikasi dan informasi di lingkungan pemerintahan daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dan mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom.

Keempat, judul penelitian terdahulu yang ditulis oleh H.Atthahara pada tahun 2018, dengan judul e-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan

Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif. Dengan hasil penelitian berupa Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Judul, Peneliti, Tahun Terbit	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik	Sistem Informasi Manajemen	Metode Kualitatif, Deskriptif.	Sistem informasi manajemen di kantor dinas kependudukan dan catatan

<p>di Kantor Catatan Sipil Kota Tomohon, R.Tumewu, J.J.Rares, J.Ruru, 2022.</p>			<p>sipil di Kota Tomohon sejauh ini berjalan dengan baik, hanya saja terkendala pada keterbatasan sumber daya manusianya dalam menggunakan aplikasi tersebut. Tetapi, masyarakat bisa dengan mudah menghubungi petugas dari kelurahan untuk dapat menunjukkan cara mengakses aplikasi tersebut.</p>
<p>Penerapan E-Government dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Desa (Simade) Di Kota Batu, R.Miliah, Y.Kusuma, dan H.Inayah, 2020.</p>	<p><i>E-Government</i></p>	<p>Metode Kualitatif, Deskriptif.</p>	<p>Kesimpulan dalam Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa Simade ini adalah Data kependudukan yang diolah dalam sistem yang sedang berjalan dapat mempermudah pihak kantor di berbagai desa Kecamatan Batu untuk mendata penduduknya. Meningkatkan kinerja perangkat desa di Kecamatan Kota Batu dalam memberikan laporan atau surat menyurat dalam desa di Kantor Kecamatan Kota Batu. Pelatihan berjalan dengan baik dan akurat dan membuat perangkat kantor mengerti penggunaan SIMADE sebagai pelayanan administrasi di Kota Batu tersebut.</p>
<p>Analisis Penerapan E-Government dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara, D.Mahdanisa dan Nurlim, 2018.</p>	<p><i>E-Government</i></p>	<p>Metode Kualitatif</p>	<p>Penerapan e-government di Kantor Dinas Komunikasi Informasi, Statistik dan Persandian (DISKOMINFO) bertujuan mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Selain itu menata sistem manajemen dan pendataan proses kerja pemerintahan daerah dengan memanfaatkan teknologi</p>

			informasi secara optimal serta meningkatkan dan mengembangkan industri telekomunikasi dan informasi di lingkungan pemerintahan daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dan mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom.
Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta, H.Atthahara, 2018.	<i>E-Government</i>	Metode Kualitatif, Deskriptif.	Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur.

Sumber : Peneliti 2023

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Penerapan E-Government

2.2.1.1 Definisi Penerapan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penerapan berasal dari kata terap, penerapan berarti proses, cara atau mempraktikan sebuah kegiatan. Menurut Wahab, penerapan atau implementasi adalah suatu keputusan yang dituangkan melalui tindakan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk diarahkan agar dapat mencapai tujuan yang telah diputuskan.¹¹

Menurut Oktasari, penerapan program merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan suatu kegiatan yang memunculkan dampak atau akibat pada suatu kegiatan tersebut. Dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.¹²

2.2.1.2 Definisi E-Government

Menurut Hole (2011), konsep dasar e-government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-

¹¹ Solichin Abdul, "Tujuan Penerapan Program", (Jakarta: Bulan Bintang, 2008), hal. 63.

¹² https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1657/5/141801061_file%205.pdf diakses pada 22 Februari 2023 pukul 17.50.

services), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan teknologi informasi dan komunikasi.¹³

Menurut Kefallinos, Et al. menjelaskan *e-government* mengacu pada strategi, bentuk dan proses organisasi, serta teknologi informasi yang digunakan untuk meningkatkan akses serta penyampaian informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara, bisnis, pegawai pemerintah, dan lembaga lainnya.¹⁴

Menurut Eksekutif Digital British Columbia, dalam pidatonya Jaimie Boyd menjelaskan *digital government (e-government)* berarti pemerintah yang memanfaatkan alat modern dari era internet hasil dari revolusi industri 4.0, dan menggunakan alat tersebut untuk memberikan pelayanan yang dapat menjamin kepercayaan publik¹⁵

Dengan demikian *e-government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik secara tepat guna, tepat waktu, bertanggung jawab, dan terbuka dengan bertujuan untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*)

¹³ Joko Tri, "E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)", *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Volume 2, No. 1, (April 2018), hal. 32-42.

¹⁴ Rahmath Safeena and Abdullah Kammani, "Conceptualization of Electronic Government Adoption", *International Journal of Managing Information Technology*, Volume 5, No. 1, (Februari 2013), hal. 13-22.

¹⁵ Ted Talks, "Trust and Design: How Digital Can Save the Future of Government | Jaimie Boyd | TEDxUNBC", YouTube, 28 Maret 2020, menit 4.13-4.26, <https://youtu.be/xdRblpqE5Xc>.

sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi.

2.2.1.3 Manfaat *E-Government*

Menurut Vice Presiden asal Amerika dan Inggris Al Gore dan

Tony Blair menjelaskan tentang gambaran manfaat yang diperoleh dengan menerapkan konsep *e-government* bagi suatu negara,¹⁶ antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan industri terutama dalam efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk aktivitas keperluan sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber 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

¹⁶ Richard Eko, "Membangun Aplikasi E-Government", (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2002), hal. 5.

dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.

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

Melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan *e-government* dapat memperluas jangkauan pemerintah untuk melakukan kerja sama, evaluasi kebijakan, hingga memperluas jaringan investasi. Hal tersebut dapat dilihat melalui:

1. Peningkatan hubungan pemerintah dengan masyarakat atau Government-to-Citizen (G2C),
2. Peningkatan hubungan pemerintah dengan pelaku bisnis atau Government-to-Business (G2B),
3. Peningkatan hubungan pemerintah dengan pegawai pemerintahan atau Government-to-Employee (G2E),
4. Peningkatan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah lainya atau Government-to Government (G2G)

Dengan demikian, penerapan *e-government* memiliki manfaat yang sangat signifikan terutama dalam memperbaiki kualitas pelayanan pemerintahan.

2.2.1.4 Strategi Penerapan E-Government di Indonesia

Penerapan *e-government* sebagai perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*) di Indonesia, diterapkan berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, menurut Novianto (2021) proses kerja di lingkungan pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi (*E-Government*) mencakup dua aktivitas yang saling berkaitan, yaitu¹⁷:

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

Selain itu, penerapan digitalisasi pemerintahan dalam upaya pemerataan, mulai dilaksanakan pada tahun 2018 berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*). Adapun tahapan perkembangan implementasi *e-government* menurut Gartner Reserach (2003), dibagi menjadi empat¹⁸:

¹⁷ Bhakti Nur, dan Nanda Amelia, "Penerapan E-Government melalui Sistem Informasi Pengendalian Tagihan (Sintag) di Sekretariat Jenderal MPR RI", *International Journal of Social and Public Administration*, Volume. I, No.I (April 2021), hal 1-12.

¹⁸https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/79342/235246_1.pdf?sequence=2&isAllowed=y diakses pada 21 Januari 2023, pukul 19.50.

- a) *Web Presence*, atau pembuatan situs web regional berbasis internet. Dimana, website pemerintah menampilkan informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat.
- b) *Interaction*, khususnya fasilitas web regional untuk interaksi masyarakat dan pemerintah daerah. Pada titik ini, informasi di situs web pemerintah, seperti opsi pengunduhan dan komunikasi email, lebih beragam.
- c) *Transaction*, yaitu suatu web daerah dengan fasilitas transaksi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dan bukan hanya alat interaksi.
- d) *Transformasi*, dalam hal ini perluasan pelayanan pemerintah secara terpadu.

2.2.2 Sistem Informasi Manajemen

2.2.2.1 Definisi Sistem Informasi Manajemen

Kecepatan berkomunikasi dan kemudahan akses informasi dari adanya perkembangan revolusi industri 4.0, tentunya membutuhkan Sistem Informasi Manajemen.

Menurut Hadion Wijoyo (2021) Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian

cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.¹⁹

Menurut Gordon B. Davis, Sistem Informasi Manajemen adalah pengguna sistem mesin yang terintegrasi untuk menyediakan informasi yang digunakan sebagai pendukung operasional, manajerial, analisis dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

Dengan demikian Sistem Informasi Manajemen (SIM) digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan melalui data-data yang telah dikumpulkan dan diolah berdasarkan kualifikasi data yang diinput, serta mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan organisasi strategis dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia. Yang berfungsi untuk mencapai tujuan, data diolah, dan informasi dihasilkan sebagai keluaran (output).

2.2.2.2 Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Menurut Kurniawan dalam Ratnasari (2003) suatu Sistem Informasi Manajemen dikembangkan dengan tujuan sebagai berikut²⁰:

1. Agar pencapaian proses transaksi (transaction support system), efisiensi dapat dicapai sehingga organisasi dapat berfungsi secara efektif, yang berarti SIM menyelesaikan tugas-tugas rutin dengan lebih cepat dan mudah.

¹⁹ Hadion Wijoyo, et al., “Sistem Informasi Manajemen”, Solok: CV Insan Cendekia Mandiri, 2021, hal. 20.

²⁰ Ayu Aditya, “Penerapan (Electronic Government) e-Government pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang”, *Journal Ilmu Pemerintahan*, Volume. 3, No.3, (2015), hal 1433-1447.

2. Agar organisasi dapat beroperasi secara efektif sehingga merupakan target dari sistem pendukung keputusan (decision support system).
3. Agar organisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Agar organisasi dapat lebih meningkatkan kreasi terhadap produk yang dihasilkannya.
5. Agar organisasi dapat meningkatkan usahanya.

2.2.3 Digitalisasi Perizinan (*Electronic Licensing*)

2.2.3.1 Definisi E-Licensing

Perizinan merupakan pemberian legalitas pada sebuah kegiatan yang dijalankan oleh seseorang atau organisasi dalam bentuk izin maupun dengan surat. Dengan demikian digitalisasi perizinan atau *electronic licensing (e-licensing)* berarti pemberian legalitas pada sebuah kegiatan yang prosesnya dilakukan secara digital dengan memanfaatkan sumber daya TIK.

Di Indonesia *e-licensing* mulai dikenal dan kemudian diterapkan melalui PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem Layanan Online Perizinan Penyelenggaraan Telekomunikasi (e-Licensing) merupakan bagian dari sistem pelayanan publik yang dikembangkan oleh Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika,

sebagai sarana untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan lebih mudah dijangkau. Serta, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa perizinan penyelenggaraan telekomunikasi.

2.2.3.2 Sistem Informasi Perizinan dan Pelayanan Prima Ditjen PPI, Hebat, Andal Berbasis Teknologi Informasi (SIPPPDIHATI)

Sistem Informasi Perizinan dan Pelayanan Prima Ditjen PPI, Hebat, Andal Berbasis Teknologi Informasi (SIPPPDIHATI) merupakan bagian dari sistem pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan lebih mudah diakses untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam perizinan penyelenggaraan pos dan informatika. SIPPPDIHATI merupakan *website* yang diterbitkan sejak tahun 2016 yang digunakan untuk pengurusan izin penyelenggaraan pos, telekomunikasi dan penyiaran di Kementerian Komunikasi dan Informatika berbentuk *website* yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Manfaat SIPPPDIHATI

- Situs web yang sederhana dan dengan mudah diakses melalui jaringan internet
- Tahapan perizinan yang transparan

- Pemohon isin mendapatkan kepastian hukum sesuai hak dan kewajiban
- Proses perizinan yang cepat
- Dapat menghindari dai adanya penyelewengan, sehingga aman dan berkualitas

2.3 Kerangka Pemikiran

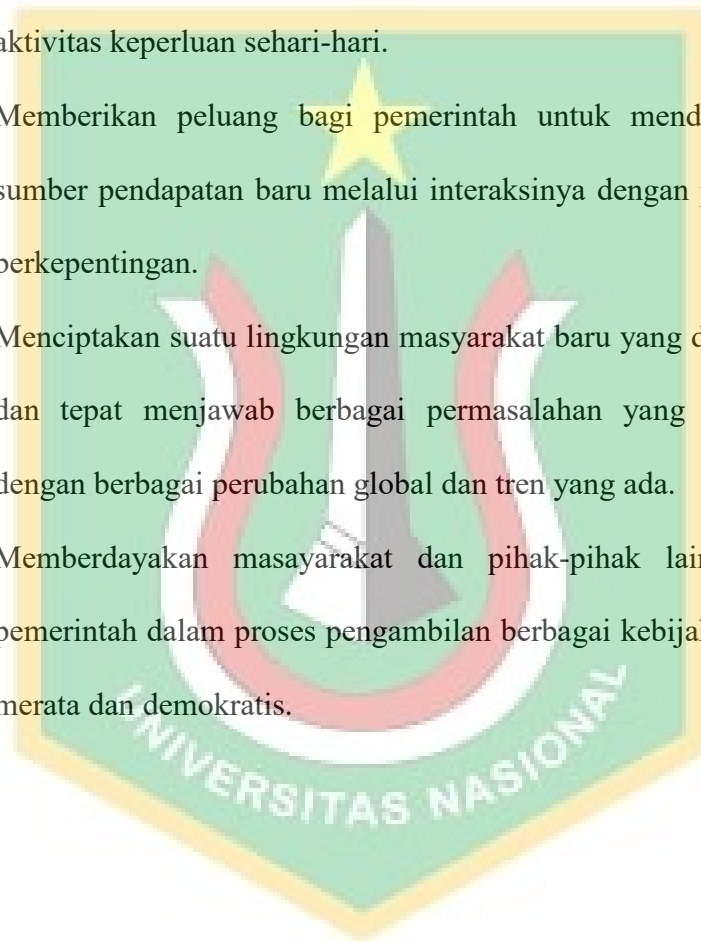
Sejalan dengan adanya peningkatan pemanfaatan teknologi dan informasi. Pada revolusi industri 4.0 ini, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi yang terintegrasi secara online terus dikembangkan. Berdasarkan pilar utama revolusi industri 4.0 dalam pembahasan sebelumnya, penyelenggaraan pemerintahan Indonesia melalui penerapan *E-government* telah mencapai pemanfaatan berbagai pilar terutama *Internet of Things* (IoT) dan *Cloud Computing*.

Pemanfaatan IoT dan *Cloud Computing* dalam pemerintahan semakin dikembangkan berdasarkan arahan presiden melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dengan tujuan utamanya yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bersih (*Clean Governance*).

Adapun manfaat dari penerapan *e-government* menurut Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci digambarkan sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan industri terutama dalam efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk aktivitas keperluan sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber 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 tren yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

