

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan sekaligus pedoman sebagai berikut :

1. Hasil penelitian Ramos Nathalio Sinaga (2022)

Hasil penelitian Ramos Nathalio Sinaga (2022) berjudul “Penerapan E-Office Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Provinsi Papua Barat”.Jurnal IPDN (2022). pelaksanaan administrasi menggunakan aplikasi E-Office di Diskominfo Provinsi Papua Barat dilihat dari minat pegawai dan dihubungkan dengan teori TAM belum terpenuhi dari indikator kemudahan penggunaan, kenyataan yang ditemukan di lapangan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Provinsi Papua Barat kemudahan penggunaan tidak dirasakan oleh sejumlah oknum pegawai dikarenakan terbatasnya kemampuan yang dimiliki para pegawai khususnya yang sudah berumur dan tidak dimilikinya skill teknologi yang handal sehingga penggunaan manual dalam bidang surat menyurat masih tetap digunakan. Sedangkan dalam memperbaiki tampilan visual user interface pada aplikasi E-Office dengan menambahkan kotak pencarian surat atau search untuk memudahkan pencarian surat yg dibutuhkan.

2. Hasil penelitian Oktaf Juairiyah, Hendrixon (2017)

Hasil penelitian Oktaf Juairiyah, Hendrixon (2017) berjudul “Penerapan E-Office Dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus : Balitbangda Prov. Sumsel)” Jurnal Pembangunan Nagari Volume 2 Nomor 1. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan disposisi online pada Balitbangda Prov.Sumsel sebagai bagian dari e-government. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian system development lifecycle (SDLC). Metode SDLC adalah pendekatan manajemen proyek disesuaikan terhadap desain dan pengembangan sistem

informasi. Pengembangan penelitian ini melalui beberapa tahapan, Tahap pertama ialah perencanaan, analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, implementasi, dan pemeliharaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan disposisi online pada Balitbangda Prov.Sumsel sebagai bagian dari e-government, sangat membantu terutama proses pengambilan keputusan kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian dari penerapan Disposisi online yang telah dilakukan Balit bangnovda Prov. Sumsel memberikan implikasi terhadap; Distribusi surat masuk lebih cepat sehingga disposisi surat dapat langsung ditinjau lanjuti, ATK yang digunakan dan sarana fisik penyimpanan dokumen berkurang. Dan yang terakhir Database Administrasi Surat Masuk secara online. Database tersebut dapat membantu proses input-update dengan mudah serta proses pencarian surat masuk dengan cepat.

3. Hasil penelitian Rissa Oktaviana, Febri Yuliani, Adianto(2022)

Hasil penelitian Rissa Oktaviana, Febri Yuliani, Adianto(2022) berjudul “Efektivitas Pelaksanaan e-Office Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau”. Jurnal Niara Vol. 15, No. 1 (2022). Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan efektivitas pelaksanaan e-Office serta menganalisis faktor penghambat pelaksanaan e-Office pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peneliti menemukan efektivitas pelaksanaan e-Office pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau ditinjau dari kriteria ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, ketepatan lingkungan, dan ketepatan proses adalah tidak efektif. Faktor penghambatnya yaitu lemahnya komitmen para pelaksana, keterbatasan anggaran untuk kegiatan sosialisasi, serta faktor kepemimpinan.

4. Hasil penelitian Ayum Silva Hening Nala, Hery Sawiji, Anton Subarno (2021)

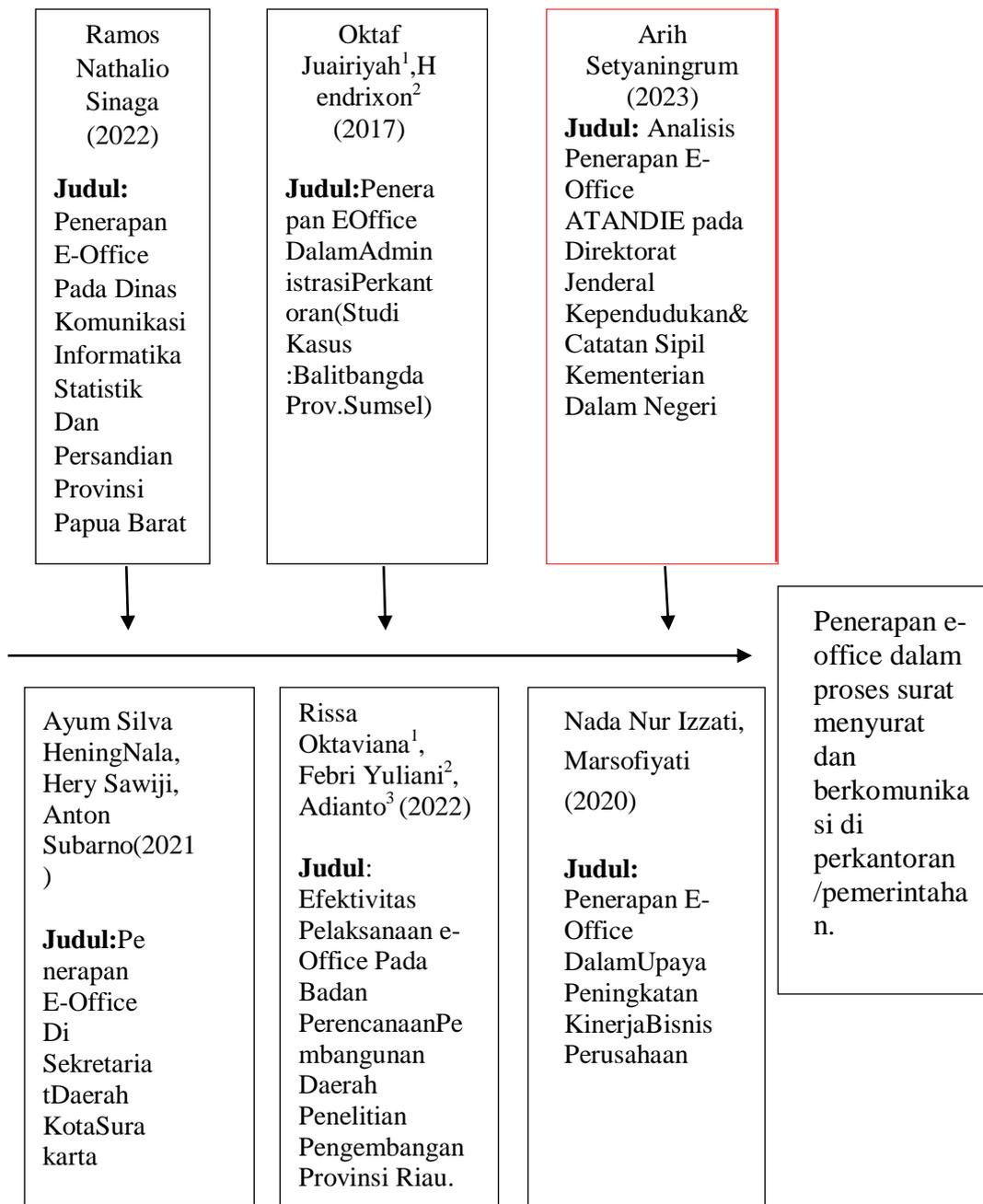
Hasil penelitian Ayum Silva Hening Nala, Hery Sawiji, Anton Subarno (2021) berjudul “Penerapan E-Office Di Sekretariat Daerah Kota Surakarta”. Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Volume 5. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi E-Office di Sekretariat Surakarta dan solusi mengatasi ketimpangan keahlian SDM, pengguna yang malas menggunakan E-Office, keinginan untuk belajar dari pengguna yang kurang dalam implementasi E-Office. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik purposive sampling dan snowball sampling. Pengumpulan data teknik dengan wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Validitas pengujian data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data terdiri dari data pengumpulan, reduksi data, penyajian data, dan penarikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) e-office di Sekretariat Daerah Surakarta meliputi: a) perencanaan e-office, b) implementasi, c) monitoring dan evaluasi. 2) Upaya mengatasi kurangnya kompetensi petugas yaitu dengan memberikan pendampingan dan pelatihan kepada petugas, monitoring dan evaluasi. 3) Upaya untuk mengatasi petugas yang malas menggunakan e-office yaitu dengan penegasan tugas atau tanggung jawab dari pemimpin, dorongan dari sesama petugas dan sistem penyederhanaan. 4) Upaya mengatasi rendahnya keinginan belajar dari petugas di implementasi e-office adalah ketegasan dari pimpinan dan pembagian tugas.

5. Hasil penelitian Nada Nur Izzati, Marsofiyati (2022)

Hasil Nada Nur Izzati , Marsofiyati(2022) berjudul“Penerapan E-Office Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Bisnis Perusahaan” Jurnal Ekonomi & Bisnis Vol. 18 No 2. Tujuan penulisan/pemelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dan menganalisa penerapan e-office dalam upaya peningkatan kinerja bisnis perusahaan. Penelitian ini menggunakan jenis studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-office berupa surat masuk dan surat keluar serta disposisi memudahkan pegawai mengurus administrasi perkantoran khususnya dokumen persuratan dan korespondensi sehingga surat dapat diproses secara cepat dan efisien. Pemanfaatan aplikasi e-office terbukti sangat membantu dalam

mempercepat proses bisnis perkantoran. E-office yang telah memberikan implikasi terhadap; a) Kecepatan transfer dokumen perkantoran antar unit. b) Penghematan terhadap pemakaian ATK. c) Mereduksi kebutuhan tenaga kerja terkait distribusi dokumen perkantoran. d) Kecepatan dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan.

Tabel 3. Diagram Fishbone



Pada penelitian-penelitian sebelumnya yang disebutkan di atas, terlihat bahwa ada peneliti sebelumnya yang juga melakukan penelitian terkait variabel peran lembaga dalam program tersebut. Penerapan program oleh masing-masing

instansi pemerintah&perkantoran sebagai bahan masukan dan penelitian terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, yaitu Penerapan e-office (ATANDIE) pada direktorat kependudukan dan catatan sipil (tinjauan Direktorat Pendaftaran Penduduk). Lalu adanya hubungan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah adanya kesamaan variabel penelitian yang membahas tentang penerapan e-office dalam penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan teori yang digunakan. Tidak ada penelitian sebelumnya yang membahas tentang analisis penerapan e-office (ATANDIE) pada direktorat kependudukan dan catatan sipil Kementerian Dalam Negeri, dan dalam penelitian sebelumnya tidak ada yang memfokuskan ke ATANDIE (Tata Naskah Dinas Elektronik) dan dengan tinjauan pada direktorat pendaftaran penduduk yang membuat penelitian kali ini adalah penelitian baru/belum pernah diteliti sebelumnya.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2015:26), pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang menurut haknya masing-masing dalam rangka mewujudkan kepentingan orang lain menurut sistem, prosedur dan cara tertentu. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan dari kewajiban pejabat pemerintah sebagai pelayan publik.

Sedangkan menurut AG. Subarsono yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai seperangkat kegiatan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, KIA, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dll.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) dalam hal operasional, pelayanan publik Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu; pertama adalah pelayanan publik yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat tanpa memandang individu, antara lain menyediakan sarana dan prasarana transportasi, menyediakan pusat kesehatan, membangun lembaga pendidikan,

menjaga keamanan masyarakat, Dll. Yang kedua, Layanan yang disediakan secara terpisah, termasuk kartu penduduk dan dokumen lainnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia atau penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2.2 Pengertian E-Government

Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, maka pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas-aktivitas yang berkaitan yaitu pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses 20 kinerja antara elektronik serta pemerintahan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara.

Menurut Samodra Wibawa (2022:114), mendefinisikan E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Sedangkan menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2019:54) E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas,transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Terdapat beberapa kesamaan diantara dua definisi diatas yaitu ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi Electronic Government (E-Government), yaitu: Pertama, merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder). Kedua, melibatkan penggunaan teknologi informasi

terutama internet. Ketiga, tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) Support Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e-government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.

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

3) Value 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.

Tanpa mengurangi pentingnya berbagai definisi di atas, masing-masing pengertian e-government setidaknya memiliki tiga ciri umum, yaitu: pertama, ini adalah hubungan baru (modern) antara pemerintah dan masyarakat Mekanisme untuk berinteraksi dengan pihak lain yang berkepentingan (stakeholders). Kedua, memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet. Kemudian Ketiga, tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan atau kualitas

pelayanan kepada masyarakat. contoh aplikasi Prioritas utama e-government adalah aplikasi.

Adapun manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep E-Government bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. 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; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Konsep dasarnya e-government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lainnya. Penggunaan teknologi informasi untuk pengembangan E-Government akan menghasilkan 4 (empat) hubungan bentuk baru yaitu G-to-C, G-to-B, G-to-G, dan G-to-E, masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

- Pertama, Government to Citizens (G-to-C), merupakan aplikasi E-Government yang dibangun 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.
- Kedua, Government to Business (G-to-B), merupakan salah satu tugas utama dari sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi 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.
 - Ketiga, Government to Governments, Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan
 - Keempat, Government to Employees (G-to-E), aplikasi E-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi E-Government yang dikembangkan oleh pemerintah. Keberadaannya tidak hanya semata-mata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan

kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, interaktif dan imajinatif.

2.2.2.1 Manfaat *E-Government*

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya konsep electronic government (e-government) bagi suatu negara melalui Al Gore dan Tony Blair dalam (Indrajit 2006,5) yaitu :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan 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 trend yang ada;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (Indrajit, 2006:5).

2.2.2.2 Pemicu Utama *E-Government*

Dilihat dari sejarahnya, konsep egovernment berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (drivers) utama, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, civil society, good corporate governance, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan

oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia.

2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebar ke seluruh lapisan masyarakat diberbagai belahan dunia dalam hitungan detik.
3. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya.

Ketiga aspek diatas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada. Negara Inggris misalnya melihat perkawinan antara pemerintah dengan teknologi informasi melahirkan sebuah konsep yang diistilahkan sebagai *Electronic Service Delivery* (ESD), yaitu bagaimana melalui media elektronik dan digital, pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakat. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal dari *e-government*, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder, yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya. (Indrajit,2006:15)

2.2.2.3 Visi E-Government

Konsep e-Government ini berkembang di atas tiga kecenderungan, yaitu:

1. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (non-stop);
2. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (multiple hannels), baik yang sifatnya tradisional/konvensional maupun yang paling moderen, baik yang disediakan

oleh pemerintah maupun kerja sama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya; dan

3. Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini berperan sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang di cita-citakan rakyatnya tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, maka sudah selayaknya apabila sebuah negara memiliki visi e-Government-nya masing-masing, sesuai dengan karakteristik dan cita-cita bangsanya. Melihat bahwa setiap negara memiliki keunikannya masing-masing, maka visi dari masing-masing negara sehubungan dengan apa yang ingin diapai dengan diimplementasikannya e-Government pun akan beragam. Untuk menyusun suatu visi yang baik, biasanya harus dipahami terlebih dahulu elemen-elemen yang harus dikandung dalam visi tersebut. (Indrajit, 2006:9).

2.2.2.4 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2004:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut yaitu :

1. Support

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*. perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *egovernment* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

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

2. *Capacity*

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.

2. *Value*

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.

2.2.2.5 Tiga Tantangan Besar *E-Government*

Berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi e-Government di berbagai negara, secara pokok ada 3 (tiga) tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep e-Government di negaranya masing-masing, yaitu :

1. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;
2. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non

komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun superstruktur e-Government yang dibutuhkan;

3. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan e-Government ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan. (Indrajit, 2013: 16)

2.2.2.6 Indikator Penerapan *E-Government*

Menurut Indrajit (2005 : 13) Paling tidak ada 6 (enam) komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government*, masing-masing adalah :

- 1) *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.
- 2) *Competeny Building*, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia diberbagai lini pemerintahan.
- 3) *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi teknologi informasi di lokasi dimana *e-government* diterapkan.
- 4) *Cyber laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-government*.
- 5) *Citizen interface*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multy access chanel*s) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.
- 6) *Capital*, menyangkut permodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatam (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

Menurut Ilima Fitri Azmi dalam asmarianti 2019 indikator penerapan e-government ada 4, yaitu :

1. Efisiensi : merupakan suatu ukuran keberhasilan keseimbangan antara kemudahan, kecepatan, penghematan waktu dan penghematan pembiayaan.
2. Efektivitas : merupakan tingkat pengukuran pada sebuah program dimana dengan membandingkan antara tujuan yang telah direncanakan atau ditentukan dengan hasil yang telah didapat atau pencapaian.
3. Transparansi ; penjaminan terhadap kebebasan kepada semua orang dalam pengaksesan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terpercaya dari tahap awal hingga akhir termasuk dalam pertanggung jawaban.
4. Akuntabilitas : terdapat kejelasan pertanggung jawaban pada setiap keputusan dan program yang telah dilaksanakan.

Dari dua indikator penerapan e-government diatas maka penelitian ini menggunakan 6 indikator yang dikemukakan oleh Indrajit Eko (2015:13).

2.2.3 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen atau yang sering kita dengar SIM, berasal dari bahasa Inggris yaitu management information system. Pengertian sistem informasi manajemen adalah sistem suatu awalan bagian dari pengerjaan internal dalam bisnis yang terdiri atas penggunaan dokumen-dokumen, manusia, teknologi, serta prosedur dalam akuntansi manajemen. Seringkali sistem informasi manajemen dipakai untuk menyelesaikan atau meneruskan suatu solusi atas masalah bisnis bagaikan biaya produksi, layanan, atau strategi bisnis yang sudah ditentukan.

Menurut O.brien suatu sistem informasi manajemen adalah suatu sistem logis yang menyuplai segala suatu informasi untuk membantu kesibukan operasional, manajemen dan fungsi pengutipan keputusan dari suatu organisasi. Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan sistem informasi yang dapat mewujudkan

hasil keluaran (output) dengan memakai masukan (input) dan beragam proses yang dibutuhkan untuk mencukupi tujuan tertentu dalam suatu urusan manajemen. Secara sederhana dapat disebut bahwa suatu sistem informasi melakukan pemrosesan data dan kemudian merubahnya membentuk sebuah informasi. Menurut O'brien (2010) SIM merupakan perpaduan yang sudah teratur antara people, hardware, software, communication network dan data resources (kelima unsur ini sering disebut sebagai komponen sistem informasi) yang mempertemukan, mengganti dan mempublikasikan informasi dalam suatu organisasi. (Ii, 2011)

Menurut Mc leod sistem informasi manajemen yaitu suatu tahap manajemen yang didalamnya ada terdapat sistem dengan kekuatan serupa otak komputer yang salah satu kekuatannya adalah memastikan kesiapan data informasi untuk pemakai dalam satu kebutuhan yang sama. Di dalam informasi ini terdapat layananlayanan yang menjelaskan tentang apa itu yang telah, sedang, serta barangkali yang akan terjadi di waktu yang akan datang. Didalam konsep sistem inilah, terletak beberapa konnten laporan terkait dengan laporan periodik, laporan khusus umum, serta data-data output yang mempertunjukkan simulasi suatu aritmatika. Yang dimana nantinya sistem tersebut atau data itu bisa dipakai sebagai dasar pengelolaan sautu perusahaan didalam melakukan aktivitas riset maupun analisis yang menjadi dasar penentu kebijakan dan keputusan. (AKIDNA RAHMA, 2021)

Sistem Informasi Menurut Ghazali (2009) ada dua sistem. Suatu pendekatan yang menekankan suatu proses dan komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang menyoroti prosedur yang digunakan untuk mendefinisikan berbagai sistem. Jaringan langkah-langkah terkait yang disatukan untuk melakukan suatu aktivitas atau mencapai tujuan tertentu. (Moekijat: 2005)

Informasi adalah pengetahuan yang berasal dari data. Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya, dan sumbernya adalah data (dalam Kumorotomo: 1996). Oleh karena itu, sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang mencakup banyak bagian komponen terkomputerisasi yang terintegrasi dan manual sehingga dapat

mengumpulkan dan memproses data dan menghasilkan informasi bagi pengguna. Ukuran kualitas suatu sistem aplikasi atau perangkat lunak (Susanto: 2017) menurut pandangan pengguna antara lain:

- a. Efektif, artinya sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya (sesuai user need atau user requirements)
- b. Efisien, yaitu dengan sumber daya informasi tertentu dapat menghasilkan output semaksimal mungkin, artinya dengan sumber daya manusia serta konfigurasi mesin seminimal mungkin tetapi dapat memenuhi kebutuhan pemakai jasa semaksimal mungkin.
- c. Sistem komputerisasi, Sering disebut sebagai aplikasi, dibangun menggunakan praktik pengembangan sistem yang sesuai, memenuhi berbagai kemampuan teknis, layak secara ekonomi, dibenarkan secara hukum dan etis, layak, harus dapat beroperasi pada jadwal yang diinginkan. Sistem informasi harus dikelola oleh manajer struktur organisasi. Menurut Davis, B. Gordon (1991), sistem informasi manajemen adalah sistem manusia-mesin yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi untuk mendukung fungsi operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dari suatu organisasi.

2.4 E-Office

Definisi E-Office Menurut (Robles, dalam Arief) Electronic Office (e-office) adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi.

Electronic Office (e-office) adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi yang secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi, di mana data, informasi dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi. Seiring perkembangan zaman serta dengan kebijakan penerapan reformasi birokrasi di Indonesia yang mewajibkan setiap proses bisnis atau kegiatan kantor harus berjalan dengan efisien dan efektif yang menyebabkan terjadinya transformasi proses bisnis dari sistem konvensional atau manual ke sistem otomatisasi. Proses bisnis yang dilakukan secara manual (document driven) menggambarkan pengiriman sebuah dokumen, misalnya surat yang masih berupa

hardcopy, dan dikirimkan dengan kurir antar unit di lingkungan kantor (Arief, 2005).

E-office merupakan software dan digunakan untuk mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai, menyimpan, dan mengontrol konten-konten yang ada didalam suatu organisasi secara elektronik. E-Office merupakan aplikasi perkantoran yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN), maupun jaringan internet (online). Electronic dalam E-Office dapat berarti bahwa semua pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi perkantoran dikerjakan secara elektronik dan menggunakan bantuan alat komunikasi dan sistem informasi. Dengan perkembangan teknologi telekomunikasi saat ini, jaringan broadband berkecepatan tinggi dan internet, maka perkantoran telah menjadi elektronik secara elektronik. Pekerjaan kantor yang selama beberapa dekade dilakukan secara manual telah berubah menjadi elektronik.

Pengguna e-office ini terdiri dari empat jenis pengguna diantaranya yaitu, Administrator, Operator, Pejabat Pimpinan/atasan, Supporting Staff untuk mengakses Aplikasi E-Office dalam hal perkantoran.

2.4.1 Sistem Kerja E-Office

Freuhling dan Rosemary (dalam Prayudha, 2012) mendefinisikan sistem cara kerja e-office dalam lima bagian, yaitu :

- 1) Input. Terdapat lima kategori yang terletak dalam menu dashboard salah satunya untuk input surat, yaitu proses surat masuk, surat masuk disposisi, approvement draft surat, approvement surat internal, dan approvement surat cuti.
- 2) Process. Sumber informasi yang telah dimasukkan melalui input, kemudian akan diolah melalui aplikasi yang terdapat didalam komputer. Pengolahan sumber informasi tersebut dapat berupa tanda tangan elektronik atasan, approvement dari atasan.

- 3) Storage. Data yang telah diolah, kemudian disimpan dalam penyimpanan virtual untuk menjaga agar data tersebut tidak hilang dan bisa dipakai lagi dikemudian hari.
- 4) Output. Setelah data diolah dan disimpan, maka proses berikutnya adalah output. Bentuk dari output berupa soft copy.
- 5) Distribution. Data yang melewati proses output, kemudian didistribusikan ke seluruh pengguna e-office. Pendistribusian lebih fokus dengan cara local electronic distribution, yaitu mendistribusikan data yang telah diolah dengan cara posting data melalui web, distribusi masing-masing akun pengguna e-office.

Penerapan e-office dapat dilihat dari pemanfaatan disposisi elektronik yang berbasis web service yang diimplementasikan untuk keperluan proses surat menyurat maupun administrasi yang berpengaruh terhadap kinerja kantor setiap hari, kegiatan yang dilakukan lebih cenderung pada pengelolaan surat yang dilakukan dalam satu platform. Sebelum penggunaan electronic office melaksanakan kegiatan prosedur pengelolaan disposisi secara manual atau konvensional dengan terjun langsung dalam pelaksanaannya yang kurang efektif dan efisien karena pembuatan konsep secara mandiri dan harus melalui persetujuan beberapa pimpinan agar sampai kepada pejabat terkait.

2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi E-Office

Adapun Faktor yang dapat mempengaruhi e-office dalam suatu organisasi (Prayudha, 2012) yaitu:

- 1). IT Infrastruktur. Bahwa infrastruktur teknologi informasi memberikan pondasi dasar bagi kapasitas teknologi informasi yang digunakan untuk membangun aplikasi bisnis/perkantoran dan biasanya dikelola oleh kelompok sistem informasi.
- 2). Skill dan Sumber Daya Manusia. Skill dan sumber daya manusia adalah sumber daya yang dimiliki oleh setiap individu berupa fisik, mental (semangat, kepriawaian, moral, kepribadian, kecerdasan, perilaku, dan pengalaman), dan skill (hard skill dan soft skill). Organisasi yang unggul dalam bersaing tidak lepas dari faktor sumber daya manusia yang baik, strategi yang mapan, dan

suasana organisasi kondusif. Tantangan yang dihadapi oleh organisasi dalam dekade mendatang mengharuskan organisasi berkonsentrasi kepada masalah SDM. Tantangan tersebut adalah globalisasi, memenuhi kebutuhan stake holder, dan sistem kerja yang semakin canggih.

- 3). Keamanan Sistem. Masalah keamanan sistem merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Masalah keamanan ini sering kali kurang mendapat perhatian dari pada pemilik dan pengelola sistem informasi. Sering kali masalah keamanan berada di urutan kedua, bahkan di urutan terakhir dalam daftar hal-hal yang dianggap penting. Apabila mengganggu performance dari sistem, sering kali keamanan sistem dikurangi atau ditiadakan.
- 4). Internal Organisasi. Lingkungan internal adalah kejadian dan kecendrungan dalam suatu organisasi yang mempengaruhi manajemen, karyawan, dan budaya organisasi. Organisasi sesuai konsep masa kini merupakan kumpulan dari berbagai macam sumber daya, kapabilitas dan kompetensi yang selanjutnya bisa digunakan untuk membentuk posisi tertentu.
- 5). Sosial dan Budaya Organisasi. Definisi budaya organisasi menurut Cameron dan Quinn ialah suatu perekat sosial yang ada dalam organisasi, mengandung nilai, kebiasaan, kepercayaan yang mencirikan karakteristik organisasi dan seluruh anggota organisasi. Budaya organisasi menjadi titik tekan dalam melakukan perubahan organisasi.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah diagram atau bagan alur yang menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti dalam penelitian. Ada Kerangka tersebut menguraikan dasar hukum, fokus dan penelitian, hambatan-hambatan yang dihadapi subjek penelitian selama proses berlangsung penerapan, faktor pendukung dan upaya mengatasi hambatan tersebut. Tetapi, kerangka pemikiran ini membutuhkan lebih dari sekedar data-data atau informasi yang relevan dengan sebuah penelitian, dalam kerangka pemikiran dibutuhkan sebuah pemahaman yang didapat peneliti dari hasil pencarian sumber-sumber, dan kemudian di terapkan dalam sebuah kerangka pemikiran.

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan di atas, untuk mengetahui Analisis Penerapan Eoffice Atandie Pada Ditjen Dukcapil Kemendagri (Tinjauan Direktorat Pendaftaran Kependudukan) yang didalamnya masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya, maka peneliti menggunakan indicator dari teori Indrajit (2005:18), bahwa dalam penerapan e-Government mengandung 6 (enam) indikator, yaitu :

1. Content development, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan user interface yang ada pada e-office.
2. Competency Building, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi pada pegawai maupun operator yang menangani e-office baik di dalam Ditjen Dukcapil Kemendagri Pusat maupun Dinas Dukcapil daerah.
3. Connectivity, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi pada e-office di Ditjen Dukcapil Kemendagri.
4. Cyber Laws, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan aktivitas e-office.
5. *Citizen interface*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multy access chanel*s) yang dapat dipergunakan oleh pegawai Ditjen Dukcapil Kemendagri dan stakeholder lainnya.
6. *Capital*, menyangkut permodalan proyek pada e-office yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah eoffice selesai pembangunan dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan.

