

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang tertera sebagai berikut:

**1. Muhammad Fahkan Dicky Samudra, Vidya Imanuari Pertiwi (2022).**

Penelitian ini berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya)* mengkaji dan menganalisis mengenai inovasi pelayanan yang dibuat BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah dapat dikatakan inovasi pelayanan JMO merupakan inovasi yang efektif karena dengan adanya pelayanan melalui JMO setiap peserta dapat memproses klaim lebih cepat dan kemudahan akses informasi dengan beragam fitur-fitur yang lebih lengkap. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada objek dan lokasi penelitian. Penelitian ini berfokus melihat sejauh mana inovasi pelayanan publik JMO dapat dikatakan efektif dengan lokasi penelitian BPJS Ketenagakerjaan cabang Rungkut Kota Surabaya. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Aplikasi JMO yang dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan.

**2. Gilbert Herodion Sigiro, Adam Afiezan (2022).**

Penelitian ini berjudul *Analisis Sistem dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan* mengkaji dan menganalisis mengenai sistem dan prosedur dalam pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan menggunakan metode penelitian jenis kualitatif pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah prosedur pada pelayanan klaim JHT yang ada sudah dibuat dengan baik dan implementasinya sudah baik. Namun masih terdapat kendala yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan klaim JHT menjadi terhambat, hal tersebut disebabkan oleh peserta yang terkadang masih keliru dalam mengisi data dan ketidak sesuaian data atau tidak valid. Selain itu

peserta masih belum memahami prosedur secara *online* dengan baik karena keterbatasan pengetahuan tentang teknologi. Perbedaan penelitian ini adalah pada sistem layanan klaim JHT dan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini berfokus pada prosedur pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui dua sistem yakni secara manual dan *online* yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Medan. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menganalisis prosedur pelayanan klaim JHT.

### **3. Sasongko Budi Laksono (2021).**

Penelitian ini berjudul Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Pelaporan Tenaga Kerja dengan Menggunakan Sistem Manual dan Online (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan cabang Gresik mengkaji dan menganalisis mengenai pelaporan tenaga kerja secara online. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian pelaporan tenaga kerja secara online memberikan banyak kemudahan kepada setiap perusahaan dan penggunannya juga kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan khususnya Relationship Officer yang bertugas sebagai Pembina perusahaan tanpa harus melalui proses yang akan mengakibatkan keterlambatan atau kehilangan data-data tenaga kerja yang dilaporkan. Perbedaan penelitian ini adalah pada objek penelitian dan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini berfokus pada efektivitas dan efisiensi pelaporan tenaga kerja melalui sistem online dan sistem manual yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Gresik. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menganalisis efektivitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan. (Laksono, 2021).

### **4. Erza Berti Santosa (2022)**

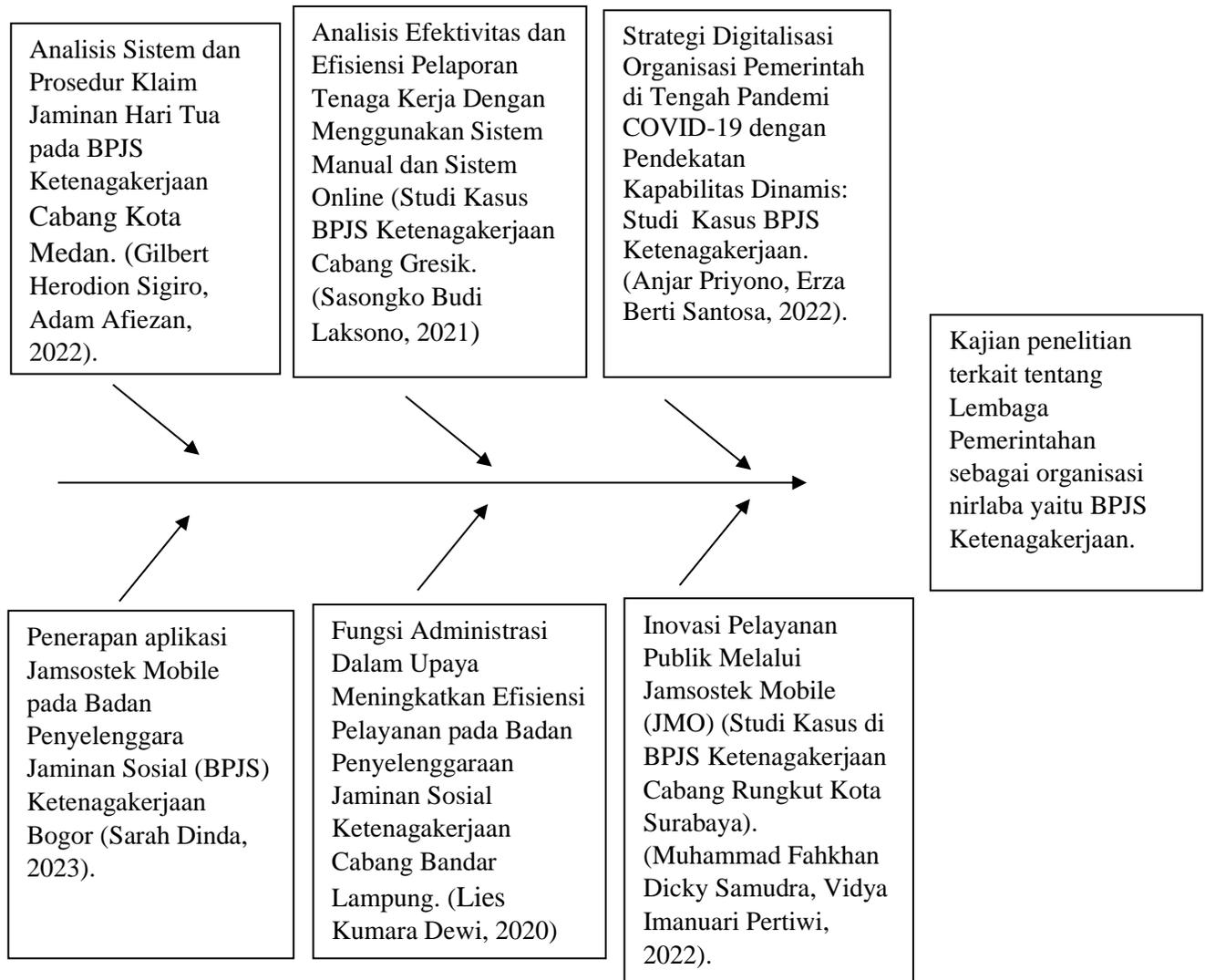
Penelitian ini berjudul Strategi Digitalisasi Organisasi Pemerintah di Tengah Pandemi COVID-19 dengan Pendekatan Kapabilitas Dinamis: Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan yang mengkaji dan menganalisis tentang strategi digitalisasi organisasi pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah BPJS Ketenagakerjaan melakukan inovasi baik proses secara internal maupun eksternal yang bertujuan

untuk meningkatkan kinerja saat perubahan yang mendadak mengubah proses bisnis menjadi digital dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman dimana konsumen mulai sadar pentingnya menjaga jarak dan penggunaan teknologi. Perbedaan penelitian ini adalah pada pendekatan penelitian yang mana pada penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dinamis untuk inovasi proses dan digitalisasi. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan lembaga pemerintah yang merupakan organisasi nirlaba yaitu BPJS Ketenagakerjaan untuk menggambarkan fenomena yang ada.

**5. Lies Kumara Dewi (2020)**

Penelitian ini berjudul Fungsi Administrasi Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung yang mengkaji dan menganalisis tentang fungsi administrasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa adalah analisis kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah fungsi administrasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandar Lampung sudah berjalan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku dilihat dari fungsi rutin, fungsi teknis, fungsi analisis, fungsi interpersonal dan maupun fungsi manajerial. Perbedaan pada penelitian ini adalah pada objek penelitian dan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini berfokus pada fungsi administrasi dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandar Lampung. (Dewi, 2020)

### Diagram Fishbone Penelitian Terdahulu



Dari kelima penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahuludengan penelitian yang saat ini sedang diteliti. Persamaan penelitian ini terdapat pada penelitian mengenai digitalisasi layanan publik yakni aplikasi JMO. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada lokasi penelitian yang berbeda-beda. Penelitian ini mengenai Penerapan Aplikasi JMO, teori yang digunakan yaitu Sistem Informasi Manajemen

menurut DeLone dan McLean, dan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada tahun 2023.

## 2.2 Konsep Dasar Sistem

Sistem diartikan sebagai sekelompok kumpulan komponen yang terhubung dan terkait satu sama lain dan masing-masing membentuk satu kesatuan yang utuh. Secara resmi, McLeod (2001) mendefinisikan batasan sistem. Pengertian batasan sistem dapat diikuti dari sisi awal kata, khususnya dari bahasa Inggris yang dikenal sebagai *framework*. Semua referensi kata bahasa Inggris-Indonesia menguraikan kata sistem sebagai tindakan. Karena secara intelektual komponen-komponen yang dikoordinasikan dengan harapan yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Hambatan kerangka ini cocok untuk asosiasi atau organisasi atau wilayah praktis tertentu. Asosiasi terdiri dari berbagai aset, dan aset ini berjalan setelah pencapaian tujuan tertentu yang dikendalikan oleh pemilik atau tingkat dewan. (Hisabi et al., 2022).

Marimin dkk. (2006) dalam (Hisabi et al., 2022) mendefinisikan sistem sebagai unit khusus yang terdiri dari bagian-bagian yang diidentifikasi satu sama lain yang mencoba mencapai tujuan dalam lingkungan yang kompleks. Dalam area kerangka informasi, istilah sistem digunakan untuk menggambarkan sekelompok bagian yang saling terkait yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, khususnya dalam mendapatkan masukan dan memberikan hasil dalam proses perubahan yang terkoordinasi. Sistem seperti itu sering disinggung sebagai kerangka kerja yang kuat. Pada prinsipnya, sistem terdiri dari komponen atau fungsi utama yaitu sebagai berikut:

- 1) Masukan (Input), menggabungkan bagian-bagian untuk tumpukan bagian dalam casing untuk perawatan ekstra. Misalnya, bahan mentah, energi, informasi, dan upaya manusia diperlukan untuk perawatan tambahan.
- 2) Pemrosesan/perubahan (Processing), untuk memasukkan perubahan yang memberi energi atau mengubah informasi yang dibawa oleh sistem. Misalnya, merawat komponen mentah dalam bisnis perakitan, siklus pernapasan manusia, perhitungan informasi, dan lain-lain.

- 3) Output, menggabungkan bagian-bagian yang terjadi karena perubahan melalui proses penanganan yang sedang berjalan dalam kerangka yang diinginkan. Misalnya, berbagai jenis produk susu, manfaat, hasil perhitungan tertentu, dan lain-lain.

Sistem adalah hubungan antara unit yang satu dengan unit lainnya yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan tidak dapat dipisahkan serta menuju suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya, apabila satu unit dalam suatu perusahaan mengalami gangguan, unit yang lainnya pun akan terganggu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu sistem terdiri atas unsur-unsur yang saling berhubungan dan beroperasi secara bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi, sistem bukanlah unsur yang tersusun secara tidak beraturan, melainkan unsur-unsur yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. (Rusdiana et al., 2014)

### **2.3 Konsep Teknologi Informasi**

Menurut Martin, 1999 dalam (Rusdiana et al., 2014) Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (software & hardware) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Selain itu, teknologi informasi merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Rusdiana et al., 2014). Contoh teknologi informasi: mikrokomputer komputer mainframe, pembaca barcode, perangkat lunak, pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja (spreadsheet) dan peralatan komunikasi dan jaringan.

Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap

sekumpulan tugas atau proses. Alter (1992) mengemukakan berbagai kecenderungan teknologi yang berkaitan dengan informasi, yaitu:

- a. Peningkatan kecepatan dan kapasitas komponen-komponen elektronik
- b. Ketersediaan Informasi dalam bentuk digital semakin banyak
- c. Kemudahan pemakaian meningkat
- d. Portabilitas peralatan-peralatan elektronis semakin meningkat
- e. Ketidakmampuan mengotomatisasikan logika masih berlanjut. (Rusdiana et al., 2014).

## **2.4 Konsep Manajemen**

George R. Terry dalam bukunya *Principle of Manajemen* menyebutkan pengertian manajemen. Manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi inilah yang kemudian dikenal dengan fungsi manajemen. Adapun menurut Mary Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai sebuah seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini bisa berarti tugas seorang manajer adalah mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Namun definisi ini bisa juga disalah artikan oleh beberapa orang yang mencari-cari kesalahan, karena ada orang lain yang membantu menyelesaikan pekerjaan. (Mulyadi & Winarso, 2020)

## **2.5 Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. SIM didefinisikan oleh George M. Scott sebagai berikut. Suatu SIM adalah kumpulan dari interaksi-interaksi sistem informasi yang menyediakan informasi baik untuk kebutuhan manajerial maupun kebutuhan operasi. Menurut Barry E. Cushing SIM adalah sekumpulan dari manusia dan sumber-sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggungjawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Menurut Gordon B. Davis SIM adalah sistem manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Lebih lanjut Gordon B. Davis juga menegaskan bahwa SIM selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang berbasis pada komputer (computer-based information processing). SIM merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. (Prasojo, 2013)

- a. Sistem informasi manajemen adalah pengembangan dan penggunaan sistem-sistem informasi yang efektif dalam organisasi (David Kroenke, 1989)
- b. Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis computer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi pada masa lalu, yang sedang terjadi sekarang, dan yang mungkin terjadi dimasa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus, dan output dari simulasi matematika. Informasi digunakan oleh pengelola ataupun staf lainnya pada saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah (Mc. Leod, 1995).
- c. Sistem informasi manajemen merupakan metode formal yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu pada manajemen untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat melakukan fungsi perencanaan, operasi secara efektif dan pengendalian (Stoner, 1996).

Dari penjelasan di atas, bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi. Tujuan sistem informasi manajemen, di antaranya menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen; menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan; menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

## 2.6 Model Sistem Informasi Manajemen

McLean dan DeLone dapat menjelaskan faktor kesuksesan untuk mengukur sistem informasi dengan sederhana namun valid. Teori ini disebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model). DeLone dan McLean pada tahun 2003 memperbarui model awal di atas dengan tambahan kualitas pelayanan. Serta mengubah variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih.

Kualitas sistem (system quality) menurut Jogiyanto (2007:12) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Kualitas sistem (system quality) menurut Jogiyanto (2007:12) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Fokus dari aspek ini adalah performa dari sistem, merujuk kepada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi yang diterapkan. Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) indikator-indikator dari aspek ini adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

2. Keluwesan/Fleksibilitas

Sistem Indikator ini sangat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan sistem informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna.

3. Realisasi dari Ekspektasi Pengguna

Sebuah sistem informasi akan sering digunakan ketika sistem tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Hal tersebut bisa berupa sistem dapat memberikan informasi yang dicari oleh pengguna.

4. Kegunaan dan Fungsi Spesifik

Sistem informasi memiliki kegunaan dan fungsi yang berbeda-beda. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dibandingkan dengan sistem informasi yang lain.

#### 5. Keandalan Sistem

Sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.

#### 6. Kecepatan Akses

Memiliki kecepatan akses yang optimal maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

Sistem Informasi Manajemen menurut Gordon B. Davis, SIM merupakan struktur mesin atau manusia yang memberikan informasi untuk membantu latihan papan dan komponen dinamis dari suatu asosiasi. Dengan demikian Gordon B. Davis menekankan bahwasanya SIM selalu memiliki keterkaitan dengan pengelolaan data berbasis PC. SIM adalah sistem yang memainkan kemampuan untuk memberikan informasi yang mempengaruhi setiap tugas asosiasi. (Prasojo, 2013).

Beberapa prinsip – prinsip sistem informasi manajemen, sebagai berikut:

- 1) Informasi, yang mana informasi menambahkan sebuah petunjuk yang diidentikan dengan waktu dan kualitas,
- 2) Manusia, manusia sebagai pengolah informasi, disini kapasitas manusia sebagai pengolah informasi yang menentukan Batasan dalam sistem informasi dan menentukan inti dari rencana yang telah dibuat.
- 3) Konsep Sistem, dikarenakan Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem, penting untuk memahami konsep sistem dan bagaimana mengkonfigurasinya untuk menangani kerangka informasi.

- 4) Konsep Organisasi dan Manajemen, konsep sistem informasi dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk membantu menjalankan fungsi manajemen merupakan suatu hal penting yang hierarki.
- 5) Pengambilan Keputusan, khususnya rencana sistem informasi manajemen seharusnya mencerminkan cara yang bijaksana dalam menangani perbaikan yang dinamis dalam suatu organisasi.
- 6) Konsep nilai Informasi, informasi mengubah pilihan, perubahan nilai yang akan menentukan nilai data.

Kerangka kerja menurut James Wetherbe metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, and Service*) dalam (Ragil, 2010), sebagai dasar untuk menganalisis pokok permasalahan yang spesifik biasanya dilakukan terhadap beberapa aspek seperti kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pelanggan. Berikut penjelasan singkat mengenai variable PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, and Service*) sebagai berikut:

a. Performance

Menilai apakah proses atau prosedur yang ada masih mungkin ditingkatkan kinerjanya. Dalam hal ini kinerja diukur dari throughput, yaitu jumlah pekerjaan/output/ deliverables yang dapat dilakukan/dihasilkan pada saat tertentu dan response time, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan serangkaian kegiatan untuk menghasilkan output/deliverables tertentu.

b. Information

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi semakin baik. Yang dimaksud kualitas informasi yang semakin baik adalah yang semakin relevan, akurat, andal, dan lengkap serta disajikan secara tepat waktu.

c. Economics

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan manfaatnya (nilai gunanya) atau diturunkan biaya penyelenggaraannya.

d. Control

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan sehingga kualitas pengendalian menjadi semakin baik, dan 19 kemampuannya untuk mendeteksi kesalahan/ kecurangan menjadi semakin baik pula.

e. Efficiency

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki, sehingga tercapai peningkatan efisiensi operasi.

f. Service

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki kemampuannya untuk mencapai peningkatan kualitas layanan. (Ragil, 2010)

## 2.7 E-Government

Setelah adanya gerakan reformasi Tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam pemerintahan Indonesia adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dan terdapatnya ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kehidupan bernegara. Berdasarkan hal tersebut, maka timbulah istilah *clean and good governance* di Indonesia, sehingga terciptanya kehidupan yang madani yang berorientasi pada era digitalisasi modern. *Good governance* memiliki makna tata pemerintahan yang baik terkait dengan pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan berwibawa serta bebas Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dengan berprinsip pada transparansi, akuntabilitas menjunjung tinggi hukum, serta terbukanya partisipasi masyarakat. Untuk mewujudkan *clean and good governance* terutama dari segi akuntabilitas dan transparansi publik, maka dibutuhkan suatu langkah kebijakan yang terarah dalam perubahan sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan melalui pemanfaatan *Information and Communication Technologies (ICT)* yaitu *e-government* atau Pemerintahan Elektronik. Sehingga tujuan penyelenggaraan *e-government* adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

*E-government* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan

publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi e-government perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi e-government serta manfaat yang dapat mereka ambil.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pemerintahan dibutuhkan integrasi proses bisnis instansi ke dalam sistem informasi yang menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan. Implementasi e-government di pemerintah daerah juga merupakan salah satu upaya untuk menciptakan transparansi dan peningkatan layanan publik untuk menjawab kebutuhan birokrasi dan administrasi di pemerintah daerah. Pengembangan sistem informasi juga dapat meningkatkan pengambilan keputusan yang terkait dalam perencanaan pembangunan daerah. UNDP mendefinisikan e-government secara lebih sederhana, yaitu: “e-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies”. Selain itu menurut Rusli (dalam Holle, 2011) secara konseptual konsep dasar dari e-government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (eservice), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia.

Tata kelola adalah istilah yang lebih luas yang mencakup semua aspek masyarakat: ekonomi, perusahaan, publik, dan lain-lain. Di zaman modern, ada banyak aktor yang memiliki dampak pada kebijakan. Aktor-aktor ini dapat bersifat lokal, nasional, atau internasional. Jadi, ketergantungan tradisional pada lembaga dan birokrat mungkin tidak lagi memadai dalam hal pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, governance adalah istilah yang lebih baik untuk memahami sifat pemerintahan saat ini. Untuk melaksanakan perencanaan strategis, administrasi publik harus mempertimbangkan lingkungan sosial-politik, ekonomi, dan teknologi, yang juga mencakup interaksi dengan berbagai aktor. Dengan demikian, administrasi publik

sebagai sistem terbuka membutuhkan interaksi dengan semua aktor, yang berdampak pada implementasi kebijakan publik. Administrasi publik berkaitan dengan tata kelola masalah publik. Dalam proses globalisasi perbedaan antara ranah publik dan privat, serta ranah domestik dan internasional menjadi kabur. Pada saat yang sama, globalisasi telah menimbulkan sejumlah tantangan baru bagi administrasi publik/tata kelola publik. Oleh karena itu, buku ini tidak membedakan antara administrasi publik dan tata kelola sektor publik. (Khan, 2018)

Melalui pengembangan e-government ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari e-government adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan dukungan ICT. Dengan penggunaan ICT, budaya organisasi pemerintahan bertujuan efektivitas, efisiensi atas pelayanan publik. Selain itu penggunaan e-government diharapkan menciptakan pemerintahan yang lebih baik, mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi dan mengurangi biaya serta waktu (efisiensi).

Untuk mengimplementasikan e-government, Gartner Group mengusulkan empat tahap model kematangan e-government yaitu presensi, interaksi, transaksi, dan transformasi (Baum & Maio, 2000). Deskripsi masing-masing tahap adalah sebagai berikut:

1. *Presence*, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi ke pemerintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
2. *Interaktif*, yaitu tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online.

3. *Transaktif*, yaitu tahap dimana e-government memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara online.
4. *Transformatif*, e-government memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah merespon positif dan mewajibkan seluruh pemerintahan dan lembaga publik memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan dengan mengeluarkan beberapa kebijakan sebagai payung hukumnya.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menyatakan bahwa pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Instruksi Presiden tersebut memberikan peluang yang sangat luas kepada seluruh masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maupun mendorong peran pemerintah untuk lebih transparan dalam menyelenggarakan urusan negara.

## **2.8 Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)**

Menurut Kotler Philip (2000) Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menyatakan bahwa adanya jaminan sosial diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Sosial Tenaga Kerja melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

Aplikasi Jamostek Mobile (JMO) merupakan pelayanan yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Tenaga Kerja yang bertujuan agar seluruh para pekerja di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memberikan

kesejahteraan bagi masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen memberikan kualitas jaminan dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat melalui program-program jaminan yang dibutuhkan bagi tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan juga terus mengadaptasikan diri dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan melakukan terobosan terbaru untuk memudahkan masyarakat. Salah satunya adalah dengan hadirnya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Menurut Hana (2018) Mobile Application adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (Personal, Digital, Assistan), telepon seluler atau handphone. Mobile Application memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktifitas mulai dari hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan, berbisnis, dan lain sebagainya.

Terdapat 11 fitur kemudahan pada aplikasi JMO, yaitu:

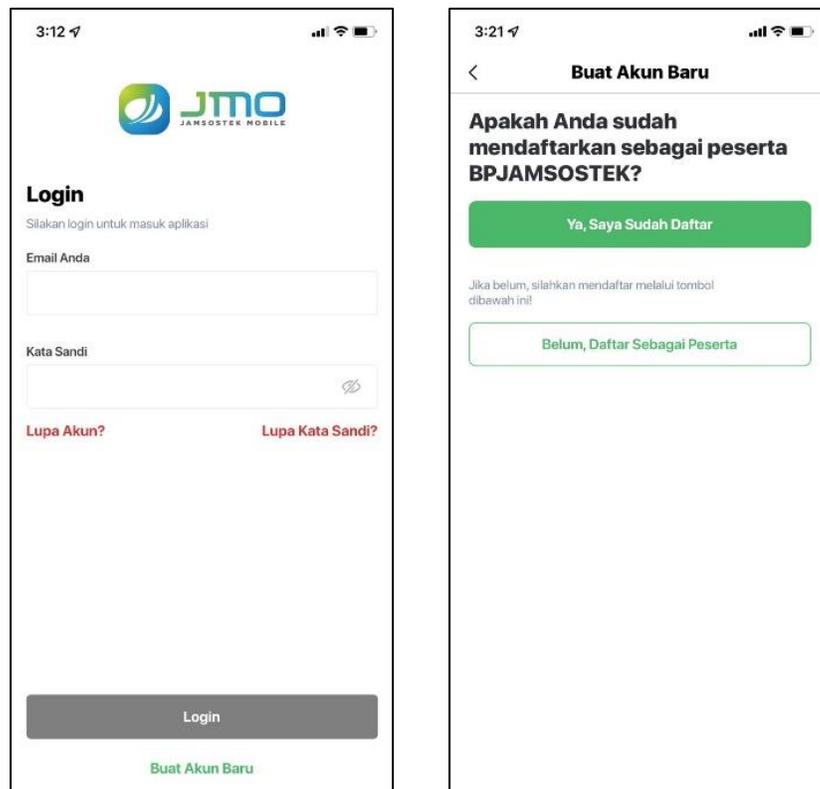
1. Melakukan pengkinian data secara langsung yang dapat mempermudah peserta dalam melakukan pembaruan data pribadi peserta.
2. Melakukan pengajuan dan melacak proses pengklaiman JHT
3. Memberikan kemudahan daftar dan pembayaran iuran pada segmen BPU
4. Mensimulasikan saldo JHT dan JP
5. Menampilkan Kartu Peserta Jaminan digital dalam bentuk foto dan dapat langsung dicetak oleh peserta
6. Menampilkan lokasi kanal pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terdekat dengan peserta
7. Memberikan promosi-promosi menarik bagi peserta BPU yang ingin membayar iuran
8. Menyediakan berita-berita terbaru dan menarik mengenai BPJS Ketenagakerjaan
9. Menyediakan layanan pengaduan bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitas di JMO

10. Menyediakan layanan pelaporan untuk peserta yang ingin melaporkan apabila terjadi kesalahan atau kendala pada aplikasi JMO

11. Menampilkan informasi terbaru mengenai BPJS Ketenagakerjaan

Cara Login ke Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO):

1. Buka aplikasi Apple Store atau Play Store, kemudian cari dan download aplikasi Jamsostek Mobile dengan logo seperti dibawah ini.
2. Setelah terinstall, klik menu Buat Akun Baru untuk masuk di halaman registrasi. Klik menu Login apabila sudah pernah melakukan registrasi di aplikasi JMO.



**Gambar 2. 1 Pendaftaran Peserta Baru**

3. Kemudian, pilih jenis kepesertaan seperti, Bukan Penerima Upah, Penerima Upah, dan Pekerja Migran Indonesia.
4. Pilih Kewarganegaraan yang sesuai dengan identitas yang berlaku.

5. Setelah itu, lengkapi data diri anda dengan memasukkan data berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Peserta (KPJ), Nama Lengkap, dan Tanggal Lahir. Lalu klik selanjutnya.
6. Kemudian masukan email aktif yang akan didaftarkan untuk login akun JMO lalu klik selanjutnya.
7. Masukan kode verifikasi yang telah dikirim ke email yang telah anda daftarkan.
8. Masukan nomer handphone yang aktif.
9. Kemudian masukan kode verifikasi yang telah dikirim melalui SMS ke nomor handphone yang sudah anda daftarkan.
10. Selanjutnya, buat kata sandi rumit yang akan digunakan untuk login akun JMO.
11. Kemudian akan diminta membaca dan menyetujui Syarat dan Ketentuan penggunaan aplikasi JMO, lalu pilih Setuju.
12. Setelah itu pendaftaran selesai dan anda dapat menggunakan aplikasi JMO sesuai dengan kebutuhan.



## **Gambar 2. 2 Tampilan Fitur Aplikasi JMO**

Cara diatas dapat akses kapan saja dan dimana saja hanya melalui ponsel dengan koneksi internet. Pendaftaran melalui Jamsostek Mobile ini memang dilakukan dengan sistem online yang lebih modern untuk memudahkan masyarakat agar masyarakat tak perlu lagi datang dan antri di kantor BPJS Ketenagakerjaan.

### **2.9 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna aplikasi JMO dan observasi langsung seperti kesulitan pada saat login aplikasi JMO, proses pengklaiman yang memerlukan verifikasi biometrics yang sering terjadi gagal mendeteksi wajah, dan kurangnya tanggapan pada customer service BPJS Ketenagakerjaan dalam menanggapi keluhan yang masuk. Pada penelitian ini menggunakan Teori dari DeLone & McLean yang memiliki prinsip-prinsip seperti kenyamanan akses, fleksibilitas/keluwes, realisasi dari ekspektasi pengguna, kegunaan fungsi spesifik, keandalan sistem dan kecepatan akses. Dikarenakan memiliki output yang relevan terhadap efektivitas pelayanan berdasarkan permasalahan yang terjadi dilapangan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah berpedoman kepada teori Sistem Informasi Manajemen menurut DeLone & McLean yang memiliki enam prinsip yakni kenyamanan akses, fleksibilitas/keluwes, realisasi dari ekspektasi pengguna, kegunaan fungsi spesifik, keandalan sistem dan kecepatan akses. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah mengenai analisis Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor.

#### **1. Kenyamanan Akses**

Sebuah sistem dapat dikatakan baik apabila suatu sistem dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunanya. Sistem Aplikasi JMO dapat diukur dengan kenyamanan dan kemudahan pengguna aplikasi JMO dalam menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi JMO sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif yang dibutuhkan oleh pengguna.

#### **2. Fleksibilitas/Keluwes**

Keluwes/Fleksibilitas ini bertujuan untuk mengukur tingkat fleksibilitas dan keluwesan aplikasi JMO. Dalam hal ini kemampuan aplikasi JMO untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan menu atau fitur sehingga pengguna tidak menemukan kesulitan pada saat mengajukan klaim melalui aplikasi JMO. Dengan menggunakan aplikasi JMO waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan tidak membutuhkan waktu yang lama dan kaku sehingga aplikasi mudah digunakan.

### 3. Realisasi dari Ekspektasi Pengguna

Analisis terkait Realisasi dari ekspektasi pengguna akan dilihat dari apakah tujuan diselenggarakannya aplikasi dapat terealisasi sesuai ekspektasi pengguna. Dapat dilihat juga dari aplikasi yang sering mengalami kendala dan keluhan-keluhan yang sering didapatkan terkait dengan penggunaan aplikasi. Selain itu, upaya yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan untuk menanggapi keluhan yang masuk sehingga dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Penerapannya aplikasi JMO dengan hal tersebut kedepannya akan menjadi efisien dibandingkan sebelum adanya aplikasi JMO.

### 4. Kegunaan Fungsi Spesifik

Pada aplikasi JMO telah dilengkapi adanya fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi JMO. Aplikasi JMO dirancang agar dapat melakukan pelayanan klaim secara online yang dapat memudahkan peserta dalam mengajukan klaim jaminan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang sudah memadai dalam mengoperasikan aplikasi dapat berjalan dengan baik dan lebih optimal. Kemudian efisiensi dari sistem aplikasi tersebut apakah masih terdapat kendala dan upaya yang dilakukan untuk memperbaikinya terutama pada saat proses registrasi dan mendeteksi wajah yang memungkinkan terhambatnya proses pelayanan klaim.

### 5. Keandalan Sistem

Dalam hal ini apa saja yang menjadi kelebihan dari aplikasi JMO dibandingkan dengan pelayanan manual di kantor cabang. Selain itu, dalam penggunaannya aplikasi JMO mengalami kesulitan baik dari fitur aplikasi

maupun informasi di dalam aplikasi secara keseluruhan. Penggunaan aplikasi JMO apakah dapat menyelesaikan permasalahan terkait pengajuan jaminan oleh peserta.

#### 6. Kecepatan Akses

Dalam hal ini, apakah penggunaan aplikasi JMO dapat diakses dengan cepat, dimulai pada saat pendaftaran akun sampai ke tahap verifikasi akun saat *login* aplikasi JMO. Adapun terkait berapa lama waktu yang diperlukan untuk melakukan proses pelayanan klaim JHT *online* dimulai dari pengujian hingga klaim dinyatakan selesai.

