

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan studi kepustakaan, selain mendapatkan teori-teori berkaitan variable penelitian yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variable penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini. Untuk penelitian ini sendiri menggunakan 5 (lima) penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian. Adapun 5 penelitian terdahulu yang terdiri sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Pemetaan Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Sylvia Maulani (2024)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di DPMPTSP Provinsi Banten	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Adapun sumber data primer berasal dari hasil wawancara dan observasi penulis di Dinas Penanaman Modal Provinsi	Kasus inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Banten melalui digitalisasi sejauh ini masih belum optimal. Berbagai hambatan yang terjadi dalam inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Banten seperti pelayanan perizinan yang masih memakan waktu lama, masih terjadinya kesalahan cetak pada

			<p>Banten dan sumber data sekunder berasal dari studi literatur dan studi dokumentasi dari berbagai artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, buku, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.</p>	<p>dokumen, serta adanya ketidakpahaman pemohon terhadap tata cara alur proses pada aplikasi. Adapun faktor penghambat lainnya dalam digitalisasi melalui penerapan aplikasi Sipeka yaitu kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipeka, kurangnya literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten serta kurangnya pemahaman Masyarakat atas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini sebagai faktor penghambat dalam implementasi inovasi pelayanan melalui Sipeka. Oleh karena itu, harus diupayakan perbaikan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai tujuan pelayanan. Adapun solusi yang harus diupayakan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pelatihan yang</p>
--	--	--	--	---

				ditujukan kepada pelaku usaha di Provinsi Banten terkait dengan penggunaan aplikasi Sipeka serta meningkatkan literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten.
2.	Izzatun Nisak (2024)	Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data ( <i>data collection</i> ), kondensasi data ( <i>data condensation</i> ), penyajian data ( <i>data display</i> ), verifikasi dan penarikan kesimpulan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima fokus efektivitas program yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan program, dan perubahan nyata telah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari fokus pemahaman program bahwa aplikasi SIPPADU dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari adanya sosialisasi dan pendampingan pada saat launching program, baik secara tatap muka maupun melalui sosial media. Selain itu, aplikasi SIPPADU telah tepat sasaran karena hanya

			<p>(<i>conclusion drawing and verification</i>).</p>	<p>menyasar pada pelaku usaha yang berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Melalui pemanfaatan aplikasi SIPPADU, para pemohon hanya memerlukan waktu tiga hari untuk pemrosesan perizinan, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SIPPADU telah tepat waktu. Setiap perkembangan tahap pemrosesan akan diperlihatkan pada aplikasi SIPPADU melalui fitur tracking izin. Selain itu, juga terdapat fitur-fitur lain yang ada di aplikasi SIPPADU yang dapat digunakan oleh pemohon untuk mempermudah penggunaan aplikasi, hal ini menunjukkan tercapainya tujuan program aplikasi SIPPADU. Pada fokus perubahan nyata, aplikasi SIPPADU telah membawa perubahan pada aspek ekonomi dan sosial.</p>
--	--	--	--	---

				Digitalisasi pada aplikasi SIPPADU juga menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi masyarakat dalam proses perizinan melalui satu sistem.
3.	Anita Zulman (2023)	Strategi Optimalisasi Sistem Aplikasi SINOPEN untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Non- Perizinan OSS di DPMPTSP Kota Padang	Metode penelitian yang digunakan metode deksriptif, kualitatif, dengan teknik penumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Berdasarkan hasil penelitian penerapan OSS masih memiliki kekurangan seperti belum adanya fitur izin penelitian untuk mahasiswa atau tenaga akademisi, izin praktek untuk dokter dan tenaga kesehatan lainnya, persoalan yang membuat OSS belum berjalan sempurna, munculnya inovasi perizinan non OSS di DPMPTSP Kota Padang aplikasi SINOPEN adalah pemberian legalitas di peruntukannya bukan usaha/kegiatan tertentu. Aplikasi ini memuat berbagai fitur pelayanan perizinan yang tidak ada didalam pelayanan OSS seperti perizinan penelitian mahasiswa atau akademisi lainnya, serta surat izin

				praktek bagi dokter dan tenaga kesehatan lainnya se Kota Padang.
4.	Dhiya Alhaq Surya Renaldhy (2023)	Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang	Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur. Teknik penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan, dimana informan yang dipilih merupakan informan yang terlibat mulai dari penyelenggara hingga sasaran yang berkaitan dengan objek penelitian.	Metode sistem informasi manajemen atau pengembangan sistem digunakan untuk menganalisis penerapan sistem informasi pada layanan pengaduan DPMPTSP Kota Semarang. Tahapannya meliputi perencanaan ( <i>planning</i> ), desain ( <i>design</i> ), penerapan ( <i>implementation</i> ) dan pengelolaan ( <i>maintenance</i> ). Peneliti menemukan bahwa Selain itu, peneliti menemukan bahwa dari empat tahapan sistem informasi manajemen, hanya terdapat satu kendala yaitu pada tahap pengelolaan ( <i>maintenance</i> ). Kendala lainnya yaitu masyarakat juga masi mengalami kesulitan dalam memahami tata cara pengaduan yang

				dilakukan, masyarakat sering mengalami kesusahan dalam verifikasi akun atau mengingat informasi akun yang dimiliki.
5.	Iwan Henri Kusnadi (2020)	Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Ruang lingkup penelitian ini yaitu dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Subang. Yang menjadi sumber informasi (informan) yaitu penanggungjawab dari pemerintah daerah, dalam hal ini pihak yang terkait adalah pegawai pemerintah daerah (PEMDA) di bagian pemerintahan dan	Bahwa implementasi kebijakan sistem online single submission pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten subang belum efektif, karena belum terpenuhinya unsur-unsur di bawah ini: Dilihat dari indikator ukuran dan tujuan kebijakan implementasi online single submission belum efektif karena masih banyak kendala yang menjadi hambatan penerapan sistem OSS seperti belum sempurnanya sistem tersebut untuk di gunakan dan masih dalam tahap penyempurnaan agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Sumber daya yang ada di dinas

			<p>bidang pengembangan sistem informasi Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian di analisa menggunakan teknik triangulasi, kemudian di susun secara sistematis sehingga pada tahap penarikan kesimpulan bersifat intepretatif.</p>	<p>penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten subang sudah cukup siap untuk penerapan sistem OSS. Dalam pemilihan agen pelaksana tidak ada kriteria khusus yang harus di penuhi karena dalam hal pengintegrasian serta sosialisasi mengenai sistem OSS di lakukan oleh pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten subang sendiri. Jadi jika di kaitkan dengan teori horn &amp; metter mengenai kriteria khusus agen pelaksana untuk membantu pengintegrasian sistem OSS sudah cukup optimal. Sikap/Kecendrungan (Disposition) Para Pelaksana; setiap petugas selalu melayani dengan sikap yang sopan serta ramah kepada masyarakat yang datang, Jika di</p>
--	--	--	---	---



				<p>kaitkan dengan teori horn &amp; metter sikap atau kecenderungan para pelaksana dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten subang dapat di katakana optimal.Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana; Dalam hal komunikasi antar organisasi pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten subang sudah cukup baik untuk membantu peng integrasian sistem OSS seperti memberikan informasi mengenai sitem OSS kepada setiap dinas yang bersangkutan dan dinas yang telah di informasikan akan menginformasikan kembali kepada masyarakat yang berkepentingan untuk pembuatan izin dll.Lingkungan Ekonomi,</p>
--	--	--	--	---

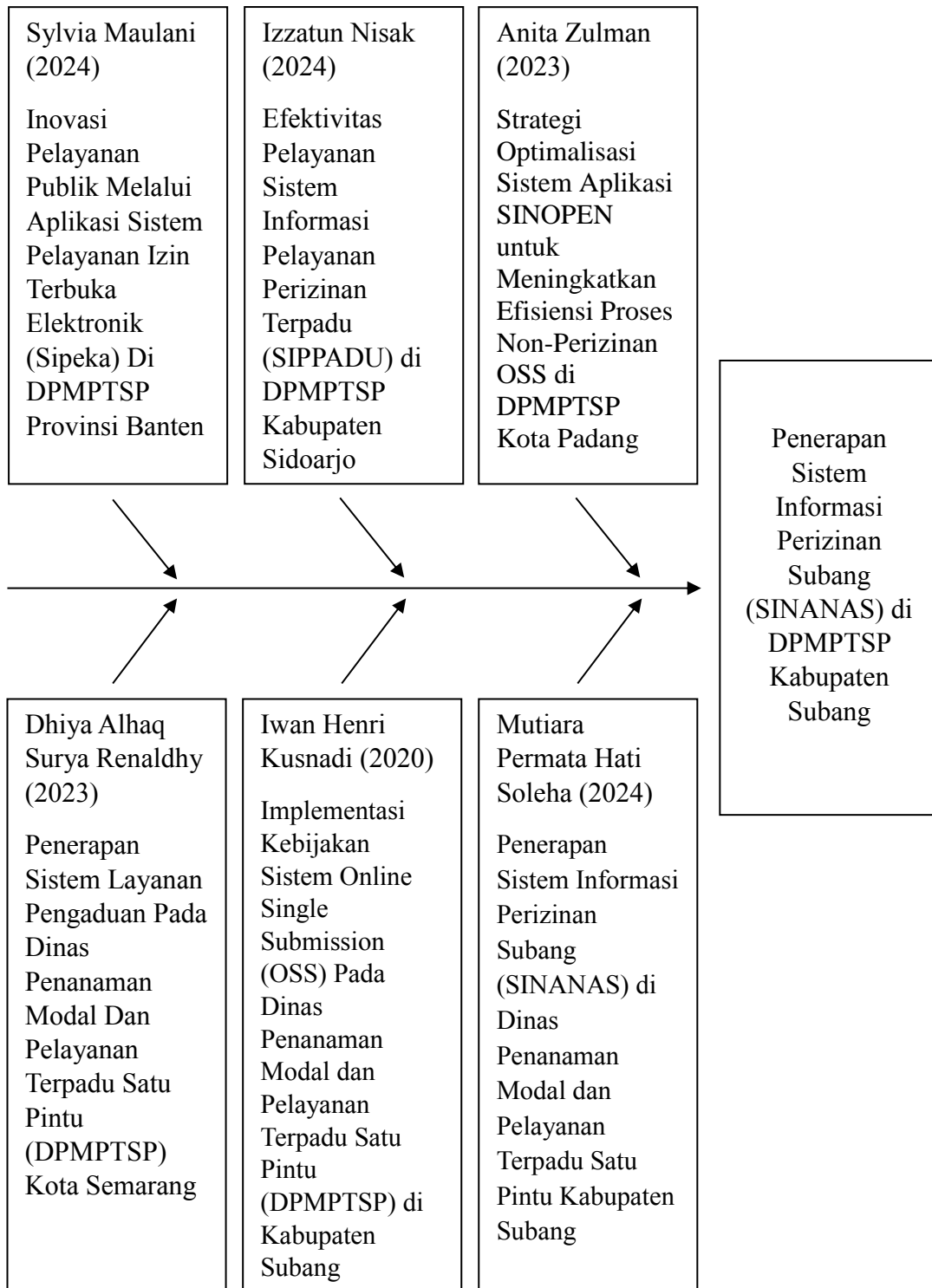
				<p>Sosial, dan Politik; Dalam lingkungan sosial ekonomi dan politik pengimplemantasian sistem OSS sudah diterima dengan baik namun lingkungan masyarakat yang awam akan teknologi menjadi kendala tersendiri untuk proses penerapan sistem tersebut.</p>
--	--	--	--	--

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Dalam penelitian ini yaitu fokus penelitiannya pada Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

Terdapat beberapa kemiripan antara penelitian terdahulu yang telah diulas dengan penelitian yang dilakukan disini yaitu metode penelitian yang rata-rata menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selain itu pada aspek obyek yang diteliti, rata-rata meneliti mengenai penerapan *e-government* baik secara umum maupun yang telah berwujud sebagai media *website* atau aplikasi. Sedangkan letak perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu obyek yang diteliti merupakan sistem pelayanan publik secara *online* berbasis aplikasi *e-government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang yaitu Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS).

Untuk memahami posisi penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu, dapat dijelaskan dengan diagram *fish bone* berikut :

**Gambar 2.1**  
**Diagram *Fish Bone***



*Sumber: Data Diolah, 2024*

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Konsep Sistem

Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau sub sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Rochaety, 2016). Menurut Mulyadi (2010:5) menyatakan bahwa sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

Gordon B. Davis menyatakan, sistem bisa berupa abstrak atau fisik. Sistem abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan atau konsepsi yang saling bergantung. Misalnya sistem teologi adalah susunan yang teratur dari gagasan tentang Tuhan, manusia, dan lain sebagainya. Sedangkan sistem yang bersifat fisik adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan Norman L. Enger menyatakan suatu sistem dapat terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi.

Sistem juga dipaparkan oleh Meriam Webster bahwa sistem merupakan interaksi secara teratur atau kelompok item yang saling bergantung membentuk satu kesatuan yang utuh. Sistem juga didefinisikan Meriam-Webster sebagai seperangkat ajaran, gagasan atau asas yang terorganisasi biasanya dimaksudkan untuk menjelaskan pengaturan atau cara kerja dari keseluruhan yang sistematis (Awalia et al., 2022).

Menurut Tata Sutabri bahwa sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. Maksud dari komponen atau subsistem di dalam pengertian ini

tidak hanya komponen fisik semata, tetapi termasuk di dalamnya adalah komponen yang bersifat abstrak atau komponen secara konseptual, seperti visi, misi, kebijakan, prosedur, dan kegiatan informal lainnya.

Sementara itu Murdick R.G (1991:27) dalam (Rusdiana et al., 2014) mengemukakan definisi sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu tertentu untuk menghasilkan informasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, sistem terdiri dari sejumlah elemen, atau bagian yang teratur, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

#### **2.2.1.1 Karakteristik Sistem**

Sesuatu dikatakan sebagai suatu sistem apabila memiliki sifat-sifat tertentu seperti dikemukakan oleh Jogiyanto, sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yakni berikut ini.

a. Mempunyai komponen-komponen (*components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

b. Batas sistem (*boundary*)

Setiap sistem memiliki batas-batas luar yang memisahkannya dari lingkungannya. Batas sistem adalah wilayah yang membatasi antara satu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungannya. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

c. Lingkungan luar sistem (*enviromments*)

Lingkungan luar adalah lingkungan di luar batas sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Pengaruh tersebut dapat bersifat positif atau negatif suatu sistem tersebut. Pengaruh

yang positif dapat dipelihara dan dijaga, sedangkan pengaruh negatif harus dikendalikan karena dapat mengganggu sistem.

d. Penghubung sistem (*interface*)

Penghubung adalah media yang menghubungkan atau mengintegrasikan antara satu subsistem ke subsistem yang lainnya menjadi satu kesatuan.

e. Masukan sistem (*input*)

Masukan adalah serangkaian data (*signal input*) atau *maintenance input* dari dalam atau dari luar lingkungan untuk diolah dalam sistem untuk dioperasikan. Contoh di dalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

f. Keluaran sistem (*output*)

Keluaran adalah hasil dari proses dan diklasifikasi menjadi keluaran yang berguna. Keluaran merupakan masukan untuk subsistem yang lain. Informasi adalah keluaran yang dihasilkan dari proses.

g. Pengolah sistem (pemrosesan)

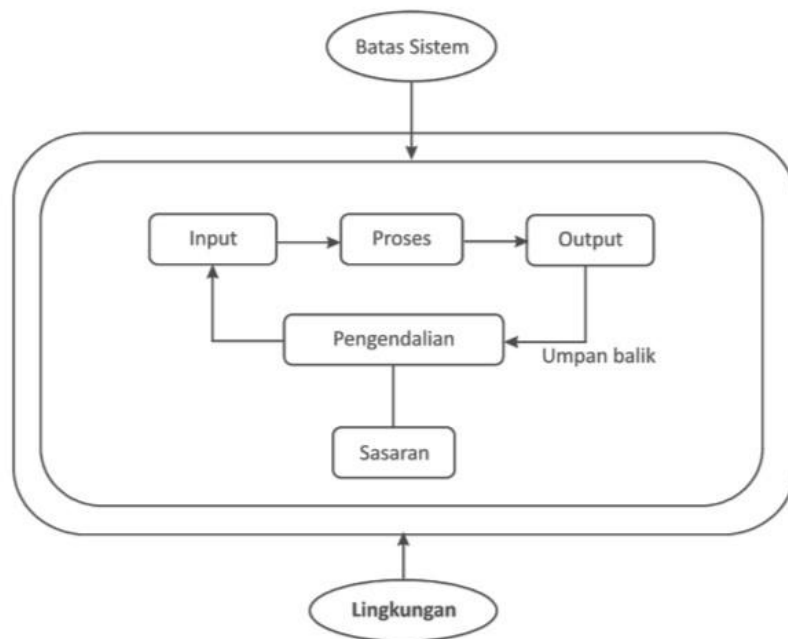
Pengolah merupakan suatu yang merubah masukan menjadi keluaran. Contoh Sistem akuntansi akan mengolah data-data transaksi menjadi laporan keuangan yang diperlukan oleh manajemen.

h. Sasaran sistem

Sistem yang baik tentu memiliki sasaran yang ingin dicapai. Sasaran adalah sesuatu yang menjadi target yang ingin dicapai dari suatu sistem. Sasaran yang dicapai dari suatu sistem menentukan masukan yang dibutuhkan. Suatu sistem dikatakan berhasil apabila sasaran yang telah ditentukan dapat dicapai dengan baik.

Untuk lebih jelas mengenai sifat sistem yang dimaksud di atas maka dapat digambarkan sebagai berikut.

**Gambar 2.2**  
**Elemen-Elemen Sistem**



### 2.2.1.2 Klasifikasi Sistem

Berdasarkan Klasifikasi sistem dapat ditinjau dari berbagai segi, seperti yang dikemukakan oleh Jogiyanto, di antaranya berikut ini.

- a. Sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*). Sistem abstrak adalah sistem berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, seperti sistem teologia. Sistem fisik adalah sistem yang nyata secara fisik, seperti sistem komputer, sistem akuntansi, sistem informasi.
- b. Sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*). Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi secara alami, tidak dibuat oleh manusia, misal sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang

dirancang dan dibuat oleh manusia, misal sistem informasi akuntansi, sistem pendidikan. Apabila sistem dirancang dan dibuat manusia berinteraksi dengan mesin maka disebut *humanmachine system*.

- c. Sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tidak tentu (*probabilistic system*). Sistem tertentu adalah sistem yang beroperasi dengan perilaku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi antarbagian dapat di deteksi dengan pasti sehingga keluaran dari sistem sudah dapat diramalkan, misal sistem komputer. Sistem tak tentu adalah sistem dimana kondisi ke depannya tidak dapat di prediksi karena mengandung teori kemungkinan.
- d. Sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*). Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luar. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa campur tangan pihak luar. Namun, sebenarnya tidak ada sistem yang tertutup, yang ada adalah relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup. Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luar. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya.

### **2.2.2 Konsep Informasi**

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang sudah dapat diterima oleh akal pikiran penerima informasi yang nantinya bisa digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi sendiri dapat berupa hasil gabungan, hasil analisa, hasil penyimpulan, dan juga bisa suatu hasil pengolahan sistem informasi komputerisasi (Awalia et al., 2022).

Informasi juga dipaparkan oleh Jordon B. Davis bahwa informasi adalah sebuah bentuk yang penting bagi penerima informasi dan nilai



yang nyata serta bisa dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang atau masa yang akan datang (Awalia et al.,2022).

Sementara itu Synanski dan Pulschen (1995) dalam (Diat Prasojo, 2013) mengemukakan definisi informasi adalah pemrosesan data yang tampak dan dalam konteks untuk menyampaikan arti kepada orang lain.

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa informasi merupakan hasil dari pemrosesan data menjadi bentuk yang berguna bagi yang menerimanya yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan. Informasi merupakan kumpulan data dan fakta yang telah diproses serta dikelola dengan sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dipahami serta sangat bermanfaat bagi yang menerima informasi tersebut.

#### **2.2.2.1 Syarat-Syarat Informasi**

Berikut ini adalah syarat-syarat yang dimaksud tentang informasi yang baik dan yang lengkap :

a. Ketersediaan (*available*)

Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.

b. Mudah Dipahami (*comprehensibility*)

Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

c. Relevan

Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi, dan tujuan organisasi.

d. Tepat waktu

Informasi tersedia tepat pada waktunya. Syarat ini terutama sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan yang krusial.

e. Keandalan (*reability*)

Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya.

f. Akurat

Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.

#### **2.2.2.2 Kualitas Informasi**

Informasi ibarat darah yang mengalir dalam tubuh suatu organisasi sehingga begitu penting posisinya, sebab dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan dan berhubungan erat dengan nilai keputusan itu sendiri. Fungsi utama dari informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Oleh karenanya kualitas informasi menjadi sangat penting. Kualitas informasi akan sangat tergantung kepada 3 hal seperti yang dikemukakan oleh Jogiyanto, yaitu sebagai berikut.

a. Informasi harus akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Mengapa informasi itu harus akurat? Sebab dari sumber informasi sampai ke penerima

informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat mengubah dan merusak informasi tersebut.

b. Informasi harus tepat pada waktunya

Informasi yang dikirim atau diterima tidak boleh terlambat diterima si penerima, sebab informasi yang usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Apalagi jika informasi tersebut merupakan dasar untuk dijadikan dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat maka berakibat fatal bagi suatu organisasi. Perlu dipahami, mahalnnya informasi dikarenakan harus cepatnya didapat sehingga diperlukan teknologi informasi untuk mengolah dan mengirimkannya.

c. Informasi harus relevan

Informasi harus memiliki manfaat bagi pemakainya dan relevansi informasi bagi setiap orang akan berbeda.

### 2.2.2.3 Nilai Informasi

Pada umumnya, nilai informasi ditentukan oleh 2 hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai jika manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian di dalam proses pengambilan keputusan tentang keadaan.

Namun, perlu dipahami bahwa informasi yang digunakan di dalam suatu sistem informasi pada umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan sehingga sulit untuk membandingkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk mendapatkannya sebab sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak di dalam manajemen.

Pengukuran nilai informasi pada umumnya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*. Menurut Tata Sutabri bahwa nilai informasi ini didasarkan kepada 10 sifat, yaitu:

- a) mudah diperoleh,
- b) luas dan lengkap,
- c) ketelitian,
- d) kecocokan,
- e) ketepatan waktu,
- f) kejelasan,
- g) keluwesan,
- h) dapat dibuktikan,
- i) tidak ada prasangka, dan
- j) dapat diukur.

### 2.2.3 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Kenneth C. Laudon, mendefinisikan sistem informasi secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, serta mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi. Sebagai tambahan terhadap pendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kendali, sistem informasi dapat juga membantu para manajer dan karyawan untuk meneliti permasalahan, memvisualisasikan pokok-pokok yang kompleks, dan menciptakan produk-produk baru.

Menurut Gordon B. Davis Sistem Informasi Manajemen 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*) (Diat Prasojo, 2013).

Joseph F. Kelly mengemukakan pendapatnya bahwa “SIM” adalah perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi,

penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.

Jogiyanto mendefinisikan, sistem informasi manajemen (SIM) sebagai kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggungjawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Raymond Mc. Leod, mengemukakan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan serupa *output* informasi digunakan oleh manajer maupun nonmanajer dalam perusahaan untuk membuat keputusan dalam memecahkan masalah.

Sedangkan menurut Komaruddin dalam Effendy, Sistem Informasi Manajemen adalah pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberikan eksekutif bantuan informasi yang tepat yang memberikan kemudahan bagi proses manajemen

Dengan demikian, sistem informasi manajemen merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh setiap tingkatan manajemen.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki komponen utama. Adapun komponen sistem informasi manajemen menurut Susanto (2004:34) dalam (Irawati, 2019) yaitu:

1. *Hardware* (perangkat keras)

Peralatan fisik yang digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

2. *Software* (perangkat lunak)

Kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan komputer atau aplikasi tertentu pada komputer.

3. *Brainware*

Sumber daya manusia yaitu bagian terpenting dari komponen sistem informasi manajemen.

4. Prosedur

Rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

5. Basis data

Suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan proses pencarian informasi, dan Jaringan komputer dan komunikasi data.

### **2.2.3.1 Model Sistem Informasi Manajemen**

Keberhasilan implementasi dari Sistem Informasi Manajemen dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sifatnya kompleks. Faktor tersebut diantaranya yaitu kemampuan suatu sistem dalam memproses masukan dan menghasilkan informasi yang baik, kepuasan pengguna terhadap sistem dan tercapainya tujuan organisasi.

1. DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15)

Indikator-indikator dari sistem informasi 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-ekspektasi Pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

4) Kegunaan dari 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 (*Reability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

6) Kecepatan akses

Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kecepatan akses dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

## 2. Sistem Informasi Manajemen Gordon B. Davis

Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator-indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis, yaitu (Gordon B. Davis, 1999):

### a. Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

### b. Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

### c. Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerja sama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang saling berhubungan satu untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan, baik itu lingkungan *intern* maupun lingkungan *ekstern*.

### d. Konsep organisasi dan manajemen

Organisasi tidak bisa lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

### e. Konsep-konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi



yang dipimpinnya dengan melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang dimungkinkan.

f. Konsep nilai informasi

Informasi dapat mengubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat.

3. Sistem Informasi Manajemen Menurut Hamalik

Hamalik (2003:25) mengemukakan indikator sistem informasi manajemen sebagai berikut:

1. Fungsionalisasi

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi atau sub organisasi harus disesuaikan dengan fungsi dan bidang keahlian masing-masing pegawai.

2. Keterpaduan

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen dilaksanakan secara terpadu sesuai dengan tingkatannya.

3. Profesionalisme

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen sebaiknya dikelola oleh tenaga-tenaga yang terampil, baik tenaga pimpinan maupun tenaga pelaksana.

4. Mutu dan Kualitas

Mengandung arti bahwa proses pengolahan sistem informasi manajemen harus bermutu sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas.

5. Pemerataan

Mengandung arti bahwa penyebaran informasi harus merata serta dapat menjangkau semua sasaran pada semua jenjang organisasi, mulai dari pengelola pusat, pimpinan

daerah, pelaksana lapangan, masyarakat luas sampai keluarga.

#### 6. Koordinasi

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen harus dilakukan secara terkoordinasi, baik secara vertikal maupun horizontal.

### 2.2.4 Pengertian *E-Government*

Pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Menurut Indrajit (2006:36) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana

pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. *Electronic government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)* dan *Government to Citizen (G2C)* dalam buku (Elektronik Government : Richardus Eko Indradit hal : 27).

Sedangkan merujuk pada buku *E-Government In Action Richardus Eko Indrajit* (2005:5) menguraikan *e-government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;

- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis;

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *e-government* merupakan seperangkat sistem berbasis teknologi yang digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga terciptanya *Good Governance*.

#### **2.2.4.1 Konsep *E-Government***

Konsep dasarnya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Setidaknya terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini (Indrajit, 2006:42)

##### *a. Government to Citizens*

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

Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

*b. Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

*c. Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

d. *Government to Employees*

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

#### 2.2.4.2 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Menurut buku *elektronik government* Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi 2006: Richardus Eko Indradit: hal 13, ada beberapa element suskse pengembangan *elektronik government* yaitu Support, Capacity, dan Value.

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk halhalsebagai berikut:

- Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus.
- 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*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*;

- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

### 3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *egovernment* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan



masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

#### **2.2.4.3 Jenis-Jenis Pelayanan pada *E-Government***

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan.
- Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya. Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish*, *Interact*, dan *Transact*.

### 2.2.5 Aplikasi SINANAS

Sinanas merupakan singkatan dari Sistem Informasi Perizinan Subang berupa aplikasi perizinan berbasis *Android* yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Subang guna untuk mempermudah pemohon dalam mengajukan permohonan izin, baik dalam pendaftaran, *tracking* dokumen izin, informasi tentang data yang diperlukan dalam pengajuan izin.

Aplikasi Sinanas bertujuan untuk memfasilitasi layanan perizinan yang lebih efektif, karena proses penginputan data sudah *online*, tidak manual lagi seperti sebelumnya. Penerapan aplikasi Sinanas juga mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan meminimalisir kesalahan dalam penginputan data. Bahkan masyarakat bisa *upload* data di mana saja.

Pengurusan izin melalui aplikasi Sinanas dapat berupa izin tenaga kesehatan dan izin reklame. Adapun fitur aplikasi Sinanas yaitu dapat menyesuaikan dengan peraturan terkait perizinan yang ada di daerah, *back-end* sistem untuk pengelolaan data perizinan, dapat melayani pengajuan izin secara paralel, terdapat sistem *tracking* izin, fitur pengaduan layanan, otomatilisasi perhitungan retribusi, dapat diakses melalui perangkat mobile, cetak dokumen perizinan (surat izin, BAP, dan lain-lain), sms *gateway*, dan tanda tangan digital.

Adapun alur pendaftaran izin Sinanas sebagai berikut :

1) Memilih Izin dan Jenis Layanan

Memilih izin apa yang akan di ajukan dan jenis layanan izin yang akan diajukan (baru, perpanjangan, atau perubahan).

2) Melengkapi Inputan Data Pemohon dan Perusahaan

Untuk data pemohon terisi otomatis sesuai dengan data saat daftar akun, selanjutnya lengkapi data perusahaan.

- 3) Input Lokasi Izin  
Input data lokasi izin berupa data kecamatan, Kelurahan, jalan dan koordinat lokasi pengajuan izin.
- 4) Input Data Kelengkapan Izin  
Input data kelengkapan izin yang sesuai dengan formulir permohonan izin.
- 5) Upload Lampiran Persyaratan  
Upload persyaratan izin sesuai pada persyaratan yang diperlukan.
- 6) Kirim Permohonan  
Pastikan data yang anda kirim benar dan sesuai.

Dikutip dari Pasundan Ekspres, Kepala Seksi Pengembangan Sistem DPMPSTP Subang Risty Wulandari mengatakan, mengenai perizinan calon pemohon izin bisa mengunduh aplikasi Si Nanas di *PlayStore* android, ataupun gadget lainnya. Dari aplikasi Si nanas tersebut, bisa terlihat si pemohon mengajukan izin apa, dan juga bisa di telusuri apakah izinnya sudah sampai mana berjalan di sistemnya. (pasundanekspres.co, 2021).

Aplikasi Sinanas sangat mudah digunakan untuk layanan informasinya, aplikasi ini dibuat semenarik mungkin, dan mudah dipahami oleh banyak orang. Dengan kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan, diharapkan aplikasi ini akan meningkatkan kepuasan para pemohon perizinan. Dengan adanya aplikasi Sinanas diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan, mengurangi kompleksitas birokrasi dengan otomatisasi dan sistem yang terintegrasi, dan membuat proses perizinan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

### 2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna aplikasi Sinanas dan observasi langsung seperti adanya kesulitan pada saat melakukan registrasi dan *login* aplikasi Sinanas, akses aplikasi terkadang mengalami gangguan *server*, dan adanya kendala teknis dalam pengisian yang kurang jelas.

Pada penyusunan usulan penelitian ini mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus penelitian dan lokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif maka penelitian ini menggunakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka berpikir.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah berpedoman kepada teori Sistem Informasi Manajemen menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) yang terdiri dari: Kenyamanan Akses, Keluwesan/Fleksibilitas, Realisasi dari Ekspektasi Pengguna, Kegunaan dari Fungsi Spesifik, Keandalan Sistem dan Kecepatan Akses. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah mengenai Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

#### 1. Kenyamanan Akses

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

#### 2. Fleksibilitas/Keluwesannya

Keluwesannya/Fleksibilitas ini bertujuan untuk mengukur tingkat fleksibilitas dan keluwesannya aplikasi Sinanas. Dalam hal ini kemampuan aplikasi Sinanas untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan menu

atau fitur sehingga pengguna tidak menemukan kesulitan pada saat melakukan registrasi melalui aplikasi Sinanas. Dengan menggunakan aplikasi Sinanas 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 terealisasikan 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 DPMPTSP Kabupaten Subang untuk menanggapi keluhan yang masuk sehingga dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Penerapannya aplikasi Sinanas dengan hal tersebut kedepannya akan menjadi efisien dibandingkan sebelum adanya aplikasi Sinanas.

### 4. Kegunaan Fungsi Spesifik

Pada aplikasi Sinanas telah dilengkapi adanya fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Sinanas. Aplikasi Sinanas dirancang agar mempermudah dalam melakukan pelayanan perizinan secara *online*. 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 yang memungkinkan terhambatnya proses pelayanan perizinan.

### 5. Keandalan Sistem

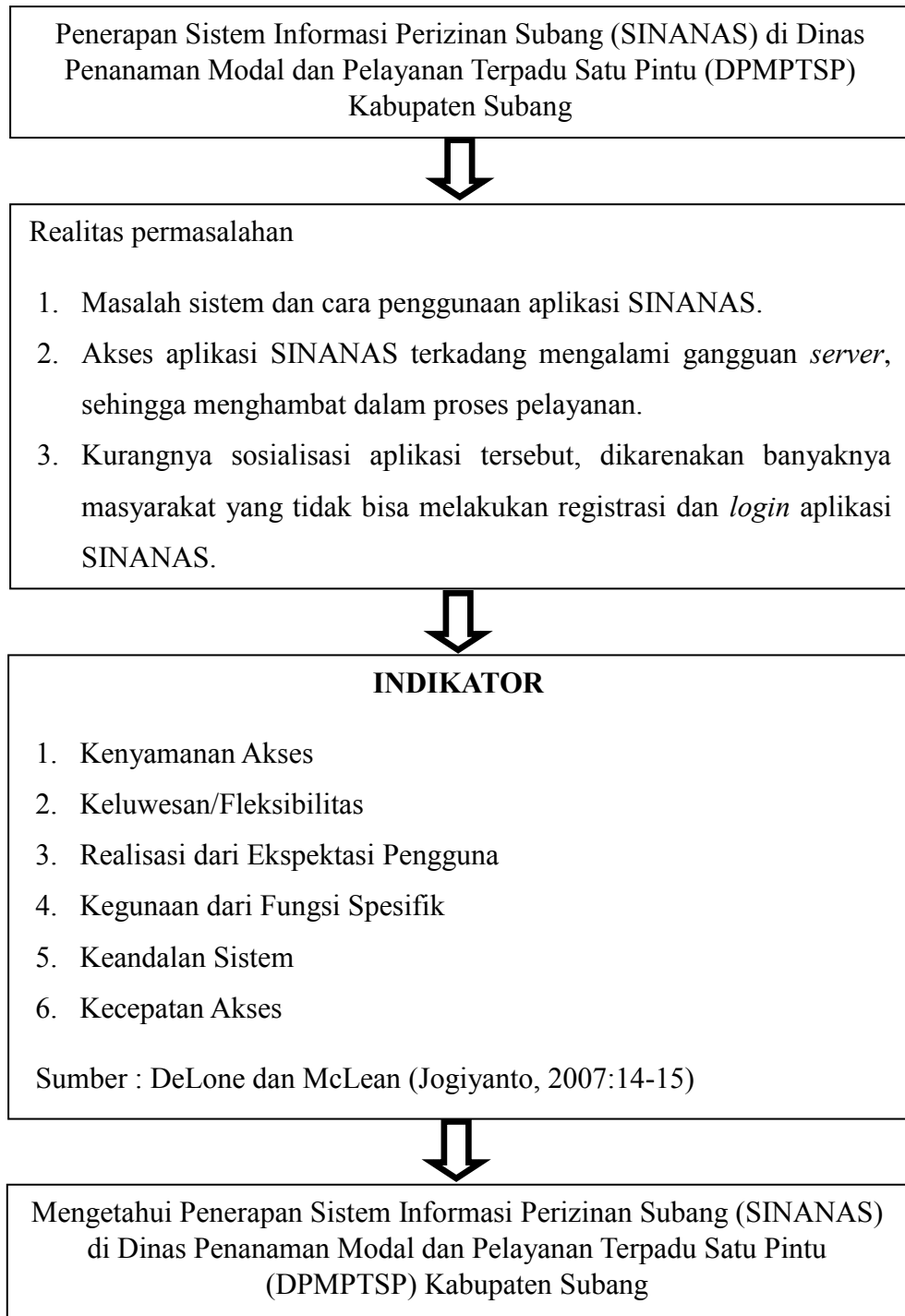
Dalam hal ini apa saja yang menjadi kelebihan dari aplikasi Sinanas dibandingkan dengan pelayanan manual. Selain itu, dalam penggunaannya aplikasi Sinanas mengalami kesulitan baik dari fitur aplikasi maupun informasi di dalam aplikasi secara keseluruhan.

Penggunaan aplikasi Sinanas apakah dapat menyelesaikan permasalahan dalam mengajukan permohonan izin.

6. Kecepatan Akses

Dalam hal ini, apakah penggunaan aplikasi Sinanas dapat diakses dengan cepat, dimulai pada saat pendaftaran akun sampai ke tahap verifikasi akun saat login aplikasi Sinanas. Adapun terkait berapa lama waktu yang diperlukan untuk melakukan proses pelayanan perizinan *online*.

**Gambar 2.3**  
**Kerangka Berpikir**



*Sumber: Data Diolah, 2024*