BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Publik (*Public Administration*)

Administrasi publik adalah cabang ilmu sosial yang mempelajari bagaimana pemerintah melakukan tugas dan fungsinya dengan cara yang efektif dan efisien. Kursus ini tidak hanya membahas struktur organisasi pemerintahan; itu juga mencakup proses perumusan kebijakan, pelaksanaan program, dan bagaimana negara dan masyarakat berinteraksi satu sama lain. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa kebijakan publik dilaksanakan dengan cara terbaik untuk kepentingan umum. Administrasi publik adalah proses manajemen yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan publik melalui aktivitas organisasi dan hubungan yang terbentuk antara aparatur negara dan warga (Rosenbloom, 2021).

Pengertian administrasi publik telah berkembang di era modern. Dilihat tidak lagi semata-mata sebagai tindakan negara, tetapi juga interaksi antar sektor swasta dan publik. Menurut Frank Marini, administrasi publik memiliki dua aspek utama. Yang pertama adalah sebagai praktik profesional dalam pelaksanaan kebijakan, dan yang kedua adalah bidang akademik yang mempelajari praktik tersebut secara menyeluruh. Artinya, praktik dan teori saling mendukung satu sama lain.

Ini menunjukkan bahwa elemen sosial dan teknis sama-sama penting dalam menjalankan pemerintahan. Sementara itu, di tengah kemajuan teknologi, Kaponda (2025) menyatakan bahwa administrasi publik di era digital memprioritaskan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses birokrasi dan pengelolaan sumber daya untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Ini adalah tanggapan terhadap perkembangan teknologi digital. Meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan publik adalah tujuan utama transformasi ini. Selain itu, perubahan ini menandai pergeseran dari model manajemen manual ke sistem digital yang lebih terintegrasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat

Sebaliknya, Denhardt dan Denhardt (2020) mengusulkan pendekatan *New Public Service*, yang menekankan bahwa pelayanan publik harus difokuskan pada kepentingan dan keterlibatan warga daripada hanya efisiensi. Menurut perspektif ini, pejabat publik bukan sekadar pelaksana kebijakan dari atas, tetapi mereka berfungsi sebagai fasilitator yang melibatkan masyarakat dalam proses pemerintahan. Konsep administrasi publik juga berubah karena tantangan dan kemajuan teknologi; dari birokrasi tradisional menuju birokrasi digital dan pelayanan publik yang berkolaborasi dan partisipatif. Ini menunjukkan bahwa administrasi publik tidak lagi hanya tentang mengatur pemerintahan internal, tetapi juga tentang

bagaimana membangun tata kelola yang fleksibel dan beradaptasi dengan evolusi.

Secara umum, gagasan tentang administrasi publik berkembang seiring dengan perubahan di seluruh dunia, seperti globalisasi, krisis iklim, revolusi digital, dan tantangan setelah pandemi. Birokrasi digital sekarang lebih terbuka, bekerja sama, dan adaptif daripada birokrasi tradisional yang cenderung hierarkis. Administrasi publik tidak lagi terbatas pada aturan formal dan struktur organisasi. Fokusnya sekarang adalah pada pembentukan tata kelola yang inklusif, fleksibel, dan berorientasi pada pencapaian hasil kebijakan secara nyata.

2. Fungsi Administrasi Publik

Terdapat beberapa fungsi perencanaan publik sebagai berikut :

Perencanaan Kebijakan Publik

Fungsi ini merupakan komponen penting dari administrasi publik, yang mencakup proses identifikasi masalah, analisis kondisi, penyusunan berbagai pilihan kebijakan, dan penentuan arah kebijakan pemerintah. Untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Dunn (2020) menyatakan bahwa proses perencanaan kebijakan membutuhkan pendekatan yang berbasis data dan melibatkan partisipasi pemangku kepentingan. Penggunaan *big data* dan analitik digital untuk mendukung perumusan kebijakan berbasis bukti diperkuat di era modern.

Pelaksanaan dan Evaluasi Program

Sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan diterapkan dalam program atau kegiatan. Administrasi publik bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya, koordinasi antar lembaga, dan pengawasan proses pelaksanaan. Menurut Mazzmanian dan Sabatier, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada sasaran kebijakan yang jelas, ketersediaan sumber daya yang cukup, dan komitmen pelaksana. Sementara itu, tujuan evaluasi adalah untuk menentukan seberapa baik kebijakan mencapai tujuan dan memberikan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan.

Manajemen SDM dan Keuangan Publik

Administrasi publik bertanggung jawab untuk mengelola aparatur negara dan keuangan pemerintah dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Untuk memastikan pelayanan yang optimal, manajemen sumber daya manusia mencakup proses seleksi, pelatihan, penempatan, dan pengembangan kapasitas ASN. Namun, penyusunan anggaran, prosedur pengadaan, dan pelaporan keuangan adalah semua bagian dari pengelolaan keuangan. OECD (2022) menekankan bahwa sistem keuangan digital seperti e-budgeting sangat penting karena mereka dapat meningkatkan efisiensi dan memantau belanja publik dengan lebih baik.

Penyedia Layanan Publik

Salah satu bentuk kehadiran negara adalah melayani masyarakat. Penyediaan layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan

layanan administratif lainnya termasuk dalam fungsi ini. Menurut Denhardt & Denhardt (2020), pelayanan publik kontemporer harus berfokus pada kepuasan pengguna, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Layanan publik saat ini banyak menggunakan platform digital seperti *e-government, single sign-on*, dan aplikasi layanan berbasis seluler untuk meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas layanan mereka.

Partisipasi dan Akuntabilitas Publik

Fungsi ini menunjukkan betapa pentingnya demokrasi dalam administrasi publik, di mana orang-orang dapat berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan tidak hanya menjadi penerima kebijakan. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan diukur melalui partisipasi warga dan akuntabilitas. Forum konsultasi, audiensi terbuka, dan penggunaan teknologi seperti open *government* data untuk meningkatkan keterbukaan dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah adalah beberapa cara partisipasi publik dapat dicapai.

3. **Teori Kapabilitas Dinamis *(Dynamic Capabilities Theory).***

Menurut Teece et al., (1997) kapabilitas dinamis sebagai kemampuan perusahaan untuk mengintegrasikan, membangun, dan mengonfigurasi ulang kompetensi internal dan eksternal untuk mengatasi perubahan lingkungan yang cepat.

Dalam konteks *e-government,* kapabilitas dinamis berarti kemampuan instansi pemerintah untuk:

a. Merasakan kebutuhan perubahan dan peluang teknologi.
b. Merebut peluang tersebut dengan mengadopsi teknologi baru.
c. Mentransformasi proses bisnis dan struktur organisasi untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi.

Dalam era transformasi digital, organisasi pemerintah menghadapi tuntutan yang semakin kompleks untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan ekspektasi publik yang terus berkembang. Teori Kapabilitas Dinamis (Teece et al., 1997) memberikan dasar konseptual untuk memahami bagaimana lembaga sektor publik dapat membangun kemampuan strategis dalam menghadapi perubahan tersebut secara berkelanjutan.

a. Sensing (Mengidentifikasi Kebutuhan dan Peluang Teknologi)

   Langkah awal adalah kemampuan instansi pemerintah dalam mengenali adanya perubahan eksternal dan peluang teknologi baru. Aktivitas ini mencakup pemantauan perkembangan teknologi digital, perubahan perilaku masyarakat terhadap pelayanan publik, serta situasi kritis yang menuntut respons cepat, seperti pandemi. Studi di Kota Bandung (Kristinawati, 2024) menunjukkan bahwa kemampuan mendeteksi kebutuhan secara proaktif sangat penting dalam mengarahkan proses digitalisasi layanan.

b. Seizing (Mengambil Kesempatan melalui Pemanfaatan Teknologi)

Setelah peluang teridentifikasi, instansi pemerintah perlu membuat keputusan taktis untuk mengadopsi teknologi yang relevan. Proses ini mencakup penerapan sistem informasi, penggunaan *big data* untuk mendukung pengambilan keputusan, serta pengembangan aplikasi layanan publik digital. Menurut Castelo dan Gomes (2023), kapabilitas organisasi dalam menavigasi risiko dan menyelaraskan kebijakan teknologi dengan regulasi menjadi faktor kunci keberhasilan pada tahap ini.

c. Transforming (Membangun Ulang Proses dan Struktur Organisasi)

Tahap selanjutnya adalah mentransformasikan aspek internal organisasi agar sejalan dengan sistem digital yang diterapkan. Ini mencakup perubahan dalam struktur birokrasi, pelatihan sumber daya manusia, dan penyusunan ulang prosedur layanan publik. Transformasi ini juga menuntut perubahan budaya organisasi agar lebih terbuka terhadap pembaruan dan kolaborasi lintas sektor. Dalam kasus Pemkot Bandung, transformasi dilakukan dengan membentuk unit kerja khusus dan memperbarui SOP untuk mendukung sistem pelayanan digital yang terintegrasi.

4. Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior/TPB)

Teori Perilaku Terencana atau *Theory of Planned Behavior (TPB)*, yang diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1991, merupakan model konseptual yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara sikap individu dan perilaku aktual yang ditampilkan. TPB menyatakan bahwa perilaku seseorang dapat diprediksi secara akurat melalui niat (*intention*) yang dimilikinya, dan niat tersebut dibentuk oleh tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan.

a. Sikap terhadap perilaku merujuk pada penilaian individu terhadap suatu tindakan, apakah tindakan tersebut dianggap menguntungkan atau merugikan. Penilaian ini terbentuk melalui keyakinan atas konsekuensi dari tindakan tersebut.
b. Norma subjektif berkaitan dengan persepsi individu terhadap tekanan sosial, yaitu sejauh mana ia merasa terdorong untuk bertindak atau tidak bertindak berdasarkan harapan dari orang-orang di sekitarnya, seperti keluarga, rekan, atau tokoh yang dianggap berpengaruh.
c. Kontrol perilaku yang dirasakan menggambarkan keyakinan seseorang mengenai sejauh mana dirinya mampu melaksanakan suatu perilaku, yang dipengaruhi oleh persepsi atas ketersediaan sumber daya, kemampuan teknis, dan hambatan yang mungkin dihadapi.

Dalam konteks adopsi teknologi, termasuk layanan *e-government*, TPB telah digunakan secara menyeluruh dalam menganalisis berbagai faktor-faktor yang dapat memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan layanan digital. Studi-studi terbaru menunjukkan bahwa ketiga konstruk dalam TPB memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembentukan niat perilaku, sehingga TPB menjadi kerangka teoritis yang relevan dalam memahami dan memfasilitasi proses perubahan perilaku masyarakat dalam era digital. Afrizal dan rekan-rekan (2024) mengombinasikan teori TPB dengan kerangka kerja dari model TAM dan UTAUT untuk menelaah perilaku masyarakat dalam mengakses layanan digital pemerintah. Temuan mereka menunjukkan bahwa ketiga komponen utama dalam TPB yakni sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh secara signifikan terhadap niat pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Maka dari itu, TPB dapat dijadikan sebagai landasan teoritis yang kuat dalam mengevaluasi berbagai aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi pembentukan niat dan perilaku individu. Teori ini juga dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam merumuskan strategi intervensi yang bertujuan untuk mendorong adopsi teknologi, khususnya dalam konteks pengembangan layanan *e-government*.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, pemerintah dapat mengatasi hambatan dan meningkatkan penggunaan layanan

e-government. Dengan demikian, TPB memberikan kerangka kerja yang berguna untuk memahami dan meningkatkan adopsi *e-government* oleh masyarakat.

5. Konsep e-government

Secara umum, *e-government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Darmawan et al., 2020:3).

E-government atau pemerintahan elektronik, salah satu inisiatif yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *E-government* diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan administratif dan pelayanan yang selama ini dihadapi. Penerapan *E-government* mencakup berbagai aspek, mulai dari digitalisasi proses administrasi hingga penyediaan layanan publik secara *online* (Rifdan et al., 2024).

Konsep *e-government* juga sangat berguna untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance*, sehingga keadaan dapat menjadikan *e-government* mempertunjukkan peranan penting dalam modernisasi pemerintahan (Kausar et al., 2022). Secara umum kehadiran *e-government* dapat membantu proses penyelenggaraan pemerintahan agar segala proses tersebut dapat berjalan secara efektif, efisien, dan transparan hal tersebut dapat membantu untuk mewujudkan *good governance* (Sudirman & Saidin, 2022)

Melalui *e-government*, pemerintah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memberikan layanan publik yang lebih baik, meningkatkan partisipasi warga, meningkatkan transparansi, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Andayani, 2024).

Secara khusus, masalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bisa pula dilihat dari kesenjangan antara tingkat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor privat dan sektor pemerintahan. Penggunaan komputer dan teknologi informasi dan komunikasi lainnya kebanyakan didominasi oleh organisasi swasta, misalnya sektor perbankan dan keuangan, industri ritel, perusahaan ekspor-impor dan sebagainya. Sektor publik Indonesia sendiri lamban dalam mengambil manfaat yang ditawarkan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Chairunisa, Frida 2016)

6. Kesiapan Sumber Daya Manusia dalam Penerapan *e-Government*

Sumber Daya Manusia adalah fondasi utama dalam mendukung keberhasilan implementasi *e-government* (e-Gov). Secanggih apa pun infrastruktur teknologi dan sistem informasi yang dibangun, efektivitas dan keberlanjutan e-Gov sangat bergantung pada kualitas, kompetensi, dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang mengoperasikan, mengelola, dan mengembangkan sistem tersebut. Kesiapan sumber daya manusia pemerintah yang akan menjadi

”pemain utama” atau subyek di dalam inisiatif *e-government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja dilembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-government*” (Indrajit,2005; Sufi dan Herlinda, 2017).

Kompetensi Teknis ,Non Teknis serta Kompetensi Manajerial SDM untuk *e-Government* diatur secara berjenjang. Dimulai dari Peraturan Presiden SPBE sebagai payung hukum, kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Undang-Undang ASN dan Peraturan Pemerintah terkait manajemen ASN, serta diperinci dalam Standar Kompetensi Jabatan Fungsional TIK, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) bersama dengan instansi pembina (seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika atau Badan Siber dan Sandi Negara) sering kali menetapkan standar kompetensi untuk jabatan fungsional tertentu yang terkait dengan TIK (misalnya, Pranata Komputer, Sandiman, Statistisi). Standar ini akan merinci pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan. Selanjutnya Kerangka Kerja SPBE Nasional, dan pedoman pelatihan dari LAN serta Instansi pemerintah juga akan memiliki kebijakan internal yang selaras dengan regulasi tersebut.

7. Penerapan *e-government* di Pemerintah

Penerapan *e-government* merupakan tindakan nyata yang harus dilakukan untuk memanfaatkan teknologi. Penerapan *e-government* dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek, mulai dari pemberdayaan masyarakat, peningkatan layanan publik, kolaborasi dengan sektor swasta, serta peningkatan efisiensi dan transparansi pemerintahan (Adinda, 2025).

Penahapan dalam penerapan *e-government* di setiap Lembaga pemerintah mengikuti (Habibullah, 2010; Salsabila et al., 2022):

a. Tingkat Persiapan, antara lain:
    1) Setiap instansi pemerintah perlu memiliki situs web resmi sesuai panduan yang berlaku.
    2) Melakukan pelatihan untuk mempersiapkan pegawai dalam penggunaan sistem *e-government*.
    3) Membangun pusat layanan internet seperti MCC atau warung internet agar masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan.
    4) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pegawai mengenai keberadaan dan manfaat layanan informasi elektronik.
    5) Membangun motivasi pemimpin dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya *e-government*.
    6) Membuat peraturan yang mendukung implementasi *e-government*.

b. Tingkat Pematangan, antara lain:
    1) Mengembangkan situs web dengan fitur pencarian, tanya jawab, dan interaksi lainnya.
    2) Menghubungkan situs web antar instansi melalui tautan (hyperlink) untuk memudahkan akses informasi.
c. Tingkat Pemantapan, antara lain:
    1) Menambahkan fitur pengiriman formulir dan pembayaran elektronik pada situs web.
    2) Menyatukan aplikasi dan data antar instansi untuk meningkatkan efisiensi dan interoperabilitas.

E-government melibatkan penggunaan teknologi dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk (Andayani, 2024):

a. Layanan Publik

    E-government memungkinkan warga untuk mengakses layanan publik secara *online*, seperti permohonan dokumen, pembayaran pajak, pendaftaran izin usaha, dan layanan kesehatan. Hal ini akan mempercepat proses dan meningkatkan kenyamanan bagi warga.

b. Informasi Publik

    Pemerintah menyediakan informasi publik yang transparan dan mudah di akses melalui situs web resmi, basis data, dan portal *e-government*. Informasi ini mencakup kebijakan pemerintah, keputusan, laporan keuangan, data statistik, dan informasi lainnya yang penting bagi warga.

c. Partisipasi Publik

E-government memfasilitasi partisipasi publik dalam pengambilan keputusan pemerintah melalui platform *online*, seperti forum diskusi, *polling*, atau konsultasi *online*. Warga dapat memberikan masukan, saran, dan umpan balik kepada pemerintah, sehingga memungkinkan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif.

d. Manajemen Administrasi

E-government membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan melalui otomatisasi proses, pengelolaan dokumen elektronik, sistem manajemen data, dan kolaborasi antar instansi. Ini memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan penghematan sumber daya.

e. Keamanan dan Privasi

E-government juga menempatkan pentingnya keamanan dan privasi data. Perlindungan data pribadi dan keamanan sistem menjadi prioritas untuk memastikan integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan informasi yang disimpan dan diproses dalam lingkungan *e-government*.

8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *e-government*.

Keberhasilan kolaboratif *E-government* antara Badan Kepegawaian Daerah akan diukur melalui indikator keberhasilan Kolaborasi *E-government* yang dikemukakan oleh DeServe (2007) dalam Pratama et al., (2023) yang akan diurai berikut ini:

a. *Network Structure* (Struktur Kolaborasi)

   Berdasarkan DeServe (2007), kolaborasi yang terstruktur memerlukan jaringan berbentuk "*hub and spokes*" atau "*stars and clusters*", yang mana bentuk jaringan tersebut dipengaruhi oleh pengembangan sistem informasi.

   Sementara itu, Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN), yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN), bertujuan untuk mengintegrasikan data kepegawaian ASN di seluruh Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan kepegawaian dan pengembangan karir ASN (Rahman, 2022).

b. *Commitment to A Common Purpose* (Komitmen pada Tujuan Bersama)

   DeServe (2007) menekankan bahwa kolaborasi muncul dari adanya komitmen bersama untuk mencapai tujuan positif. Tujuan-tujuan ini, yang biasanya tercantum dalam misi organisasi pemerintah, menjadi dasar dari setiap upaya kolaboratif.

c. *Trust Among the Participants* (Kepercayaan di antara Stakeholder)

Deseve (2007) berpendapat bahwa kepercayaan antar individu atau kelompok, baik dalam konteks profesional maupun sosial, didasarkan pada keyakinan bahwa pihak-pihak yang terlibat dapat diandalkan.

Kepercayaan sangat penting bagi lembaga pemerintah. Mereka perlu yakin bahwa mitra mereka, baik di dalam maupun di luar pemerintahan, akan melaksanakan tugas yang telah disepakati, sehingga mandat hukum dan peraturan dapat terpenuhi. Keberhasilan kerja sama, tingkat partisipasi, dan kepatuhan terhadap aturan dapat menjadi tanda adanya kepercayaan dalam kolaborasi.

d. *Governance*

Keberhasilan kolaborasi *E-government* sangat bergantung pada tata kelola yang jelas, yang ditandai dengan batasan keanggotaan yang tegas, peraturan yang terdefinisi, dan otonomi dalam pengambilan keputusan.

e. *Access to Authority*

Akses ke Otoritas mengacu pada keberadaan prosedur baku yang diakui secara luas untuk pengambilan keputusan atau pelaksanaan tugas. Dalam konteks kepegawaian, standar ini berupa peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri PANRB dan BKN. Implementasi *E-government* tidak mengubah prosedur

dasar layanan kepegawaian; aplikasi dan tata cara penggunaannya tetap berlandaskan pada peraturan yang sudah ada.

f. *Leadership*

Dalam konteks ini, kepemimpinan berarti adanya individu atau kelompok yang mengambil peran untuk memimpin kerja sama dan mengarahkan pekerjaan menuju pencapaian tujuan. Meskipun kerja sama bisa berjalan mandiri, biasanya dibutuhkan pemimpin di awal pembentukan untuk membangun jaringan dan memberikan arahan berkelanjutan.

g. *Distributive Accountability/Responsibility*

Keberhasilan *e-government* kolaboratif sangat bergantung pada pembagian tata kelola dan otonomi pengambilan keputusan di antara semua pihak yang terlibat, serta tanggung jawab bersama untuk mencapai hasil yang diinginkan (DeServe, 2007).

h. *Information Sharing*

Keberhasilan kolaborasi, seperti yang dijelaskan oleh DeServe (2007), dapat diukur dari seberapa mudah para pemangku kepentingan dapat mengakses informasi, dan seberapa efektif informasi tersebut dibatasi untuk pihak lain. Hal ini difasilitasi oleh sistem, perangkat lunak, dan prosedur yang aman dan mudah digunakan. Sebagai ilustrasi, informasi mengenai aplikasi pemrosesan pengajuan pensiun PNS tersedia dengan mudah.

i. *Access to Resources*

Inti dari keberhasilan kerja sama dalam *e-government* adalah ketersediaan sumber daya yang memadai, meliputi dana, teknologi, tenaga ahli, dan fasilitas pendukung lainnya (DeServe, 2007). Secara garis besar, sumber daya ini dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu sumber daya manusia, keuangan, dan infrastruktur. Sumber daya manusia memegang peranan sangat penting dalam kolaborasi *e-government*, karena kerja sama antar pemangku kepentingan untuk mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi membutuhkan tenaga ahli yang cukup baik dari segi jumlah maupun kemampuan.

Kolaborasi *e-government* memerlukan keahlian dan kompetensi yang beragam dalam bidang teknologi informasi, pengelolaan proyek, analisis data, keamanan informasi, dan bidang terkait lainnya. Oleh karena itu, para pemangku kepentingan harus memastikan bahwa mereka memiliki tenaga ahli yang memadai dan berkualitas dengan keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan.

B. Definisi Konsep

Berikut adalah definisi konsep dalam penerapan *e-government* pada Pemerintah Daerah di Provinsi Sulawesi Selatan:

1. *E-government*

E-government atau pemerintahan elektronik, merupakan salah satu inisiatif yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Badan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Indikator Kesiapan Implementasi

Kovacic dan Davidrajuh (dalam Payong, 2019) mencantumkan indikator berikut sebagai penanda kesiapan implementasi *e-government*:

a. Konektivitas TIK

1) Ketersediaan jaringan internet

   Mengidentifikasi apakah fasilitas internet telah menjangkau seluruh unit kerja secara merata.

2) Kestabilan dan kecepatan koneksi

   Menilai keandalan dan kecepatan akses internet yang digunakan untuk menjalankan sistem digital tanpa gangguan teknis.

3) Interkoneksi antar unit kerja

   Mengkaji sejauh mana jaringan dan sistem informasi dapat saling terhubung antar bagian atau instansi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi data.

b. Penggunaan dan Integrasi TIK

1) Penggunaan aplikasi dan sistem informasi

   Menggambarkan sejauh mana perangkat teknologi diterapkan dalam kegiatan inti, seperti pengelolaan keuangan dan aset

2) Integrasi sistem lintas OPD

   Mengukur kemampuan sistem internal untuk terhubung secara langsung dan *real-time* dengan sistem lain di berbagai instansi

3) Digitalisasi proses bisnis

   Mengevaluasi apakah alur kerja manual telah dialihkan sepenuhnya ke platform digital.

c. Pelatihan

1) Frekuensi pelatihan TIK

   Seberapa sering kegiatan pelatihan terkait teknologi diselenggarakan untuk meningkatkan literasi digital pegawai

2) Partisipasi dan keterlibatan pegawai

   Tingkat keikutsertaan pegawai dan antusiasme mereka dalam mengikuti pelatihan

3) Efektivitas pelatihan terhadap peningkatan kompetensi

   Menilai dampak pelatihan terhadap kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem digital

d. Kapasitas SDM.

1) Kemampuan teknis SDM dalam TIK

Kompetensi aparatur dalam mengoperasikan dan mendukung sistem *e-government*

2) Penugasan spesifik untuk pengelolaan sistem digital

Keberadaan personel yang memiliki tanggung jawab khusus dalam pengelolaan teknologi informasi

3) Kemampuan adaptasi terhadap inovasi teknologi

Seberapa cepat pegawai menyesuaikan diri dengan perubahan atau pembaruan sistem teknologi.

e. Kebijakan dan Peraturan pemerintah.

1) Tersedianya regulasi SPBE atau *e-government*

Adanya kebijakan formal atau panduan internal yang mendukung digitalisasi dalam pemerintahan

2) Implementasi kebijakan dalam operasional

Tingkat keterlaksanaan kebijakan tersebut dalam kegiatan sehari-hari instansi.

3) Kendala dalam penerapan kebijakan

Hambatan yang muncul saat menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik, baik secara teknis, struktural, maupun koordinatif

f. Infrastruktur

1) Fasilitas perangkat keras dan lunak

Kelengkapan dan kesiapan sarana TIK seperti komputer, server, dan aplikasi penunjang

2) Ketersediaan pusat data

Adanya sistem penyimpanan data yang aman, terkelola, dan terpusat

3) Sistem cadangan dan pemulihan data

Mekanisme yang tersedia untuk melakukan *backup* dan pemulihan sistem apabila terjadi gangguan atau serangan siber

g. Keamanan Akses

1) Sistem pengamanan akses pengguna

Pengaturan *otentikasi* dan hak akses untuk menjamin hanya pengguna sah yang dapat masuk ke sistem.

2) Standar Operasional prosedur keamanan digital

Prosedur yang digunakan untuk melindungi sistem dari potensi pelanggaran atau serangan digital.

3) Literasi keamanan data bagi pegawai

Tingkat pemahaman pegawai terkait etika penggunaan teknologi dan perlindungan informasi sensitif

h. Aplikasi dan layanan.

1) Jenis dan cakupan aplikasi pelayanan

Ragam aplikasi yang digunakan dalam mendukung fungsi layanan, khususnya keuangan dan aset

2) Tingkat kenyamanan penggunaan aplikasi.

Seberapa mudah aplikasi dioperasikan oleh pengguna internal maupun eksternal.

3) Keamanan aplikasi dalam pelaporan dan transparansi

Apakah sistem mampu memfasilitasi pelaporan yang akuntabel dan keterbukaan informasi publik

i. Akses informasi.

1) Keberadaan platform informasi digital

Tersedianya media digital resmi seperti *website* yang menyajikan informasi pemerintahan secara terbuka.

2) Kualitas konten informasi yang tersedia

Ketepatan, kelengkapan, dan aktualitas data yang ditampilkan untuk publik.

3) Kemudahan akses dan keterbukaan

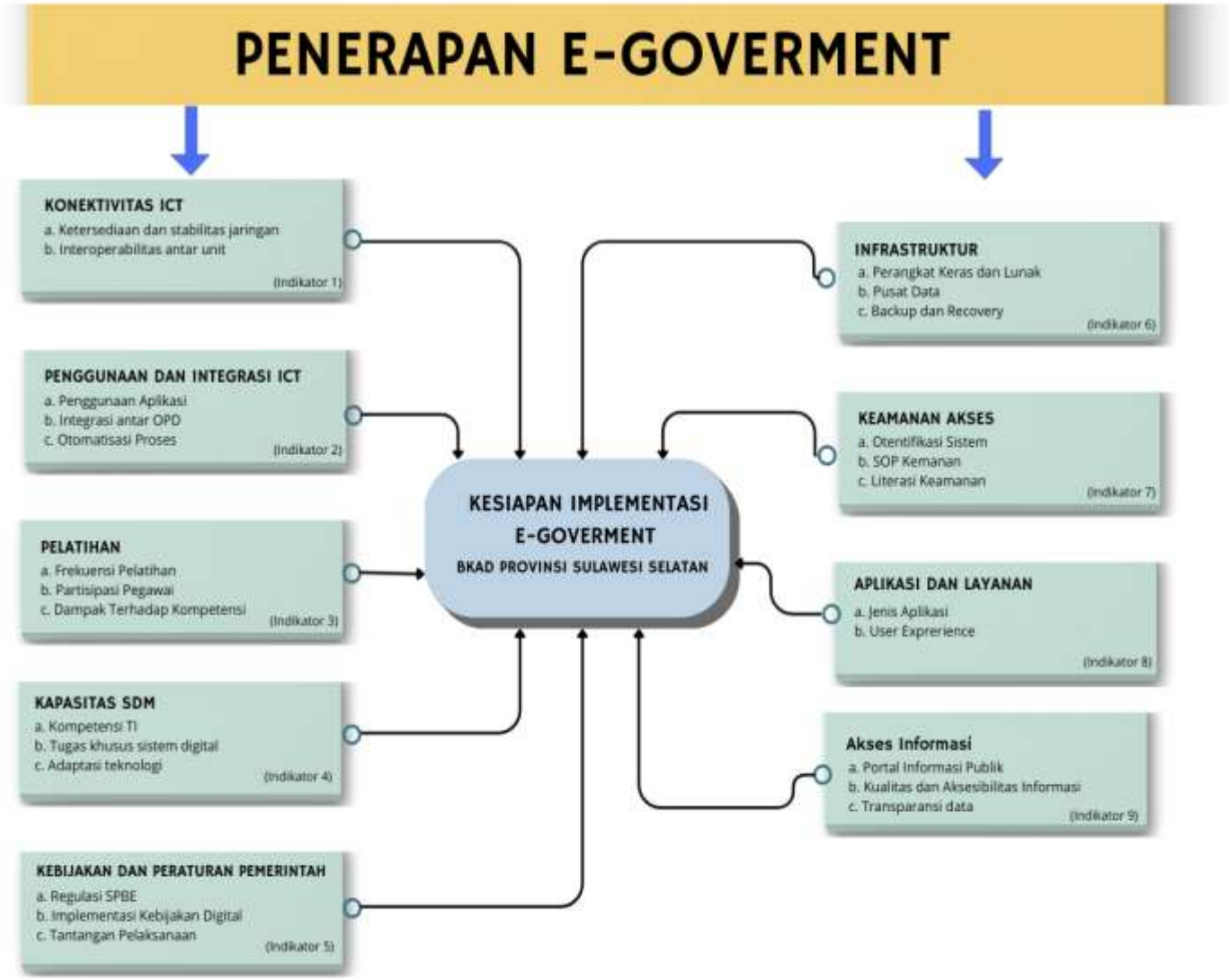
Sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi digital yang tersedia.

3. Penerapan *e-government*

Salah satu langkah praktis yang perlu dilakukan untuk memanfaatkan teknologi adalah adopsi *e-government*. Penerapan *e-government* dapat menguntungkan dalam sejumlah cara, termasuk meningkatkan layanan publik, memberdayakan masyarakat, bekerja dengan sektor swasta, dan meningkatkan efektivitas dan keterbukaan pemerintah.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 2
Kerangka Penelitian



Sumber : Kovacic dan Davidrajuh (dalam Payong, 2019)