

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan berbagai inspirasi baru selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membuat, membantu peneliti dapat melaksanakan penelitian. Pada bagian ini penelitian mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian memberikan ringkasan, baik penelitian yang sudah diterbitkan atau belum. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang diterbitkan yang berkaitan dengan penelitian penulis. (Nastution Fattah Abdul, n.d.)

1. Akbar Maulana (2023), Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar. Dengan judul Impementasi *Electronic Govrrnment* “SiapKerja” Pada UPT balai latihan kerja Kabupaten Takalar (Studi Tentang Penerapan Aplikasi *e-Government* Dalam UPT balai kerja Kabupaten Takalar) oleh Akbar Maulana, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar. Penelitian terdahulu menggunakan Teori Menurut Indrajit sebagai pisau bedah kasus dan peneliti menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini ialah untuk Menerapkan Aplikasi dalam Pelayanan publik di BLK berbasis aplikasi Di balai latihan kerja Kabupaten Takalar. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu sama-

sama menggunakan Teori Indrajit, menggunakan aplikasi serta menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan Perbedaannya yaitu Fokus dan tempat penelitian dimana peneliti terdahulu penerapan balai latihan kerja berbasis aplikasi sedangkan yang akan peneliti lakukan mengarah pada analisis pengembangan e-goverment pada aplikasi data base kepala keluarga di desa Lawang Agung Kabupaten Seluma.

2. Anggun Amalia (2023), Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Sarifudin. Dengan judul *Penerapan Electronik Government Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi*” Penelitian terdahulu menggunakan Teori Menurut Indrajit sebagai pisau bedah kasus dan menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian “ Memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan cara pelayanan menggunakan aplikasi”. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan Teori Indrajit, sama sama menggunakan aplikasi dan metode penelitian sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu Tempat penelitian yang berbeda dan fokus penelitian yang mengarah pada analisis pengembangan *e-goverment* bukan pada penerapannya.
3. Wahyu Akbar (2023), Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hadamuddin Makasar. Dengan judul *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digdes (digital desa) Di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru*. Penelitian terdahulu menggunakan

UU nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai pisau bedah kasus dan menggunakan metode kualitatif dengan hasil “Memberikan pelayanan menggunakan aplikasi”. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan Teori Indrajit dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu Tempat penelitian yang berbeda dan fokus penelitian yang mengarah pada analisis pengembangan *e-goverment* bukan pada implementasi pelayanannya.

2.2. Konsep E-Government

Konsep *E-Government* muncul dari keinginan masyarakat untuk memiliki kebebasan dalam memilih waktu dan tempat interaksi dengan pemerintah. Masyarakat juga menginginkan akses yang beragam, baik yang bersifat tradisional maupun modern, untuk dapat interaksi selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Perkembangan Teknologi Informasi Kemajuan dalam teknologi informasi telah mengubah struktur kehidupan berbangsa dan bernegara. Perubahan ini dengan cara hidup masyarakat, yang kini bergerak dari masyarakat industri menuju masyarakat berbasis teknologi. (Alif & Warsono, 2019). Pada perkembangan Teknologi Informasi telah mengubah struktur kehidupan berbangsa dan bernegara. Perubahan ini dimulai dengan pergerakan dari masyarakat industri menuju masyarakat berbasis teknologi dimana perubahan ini memberikan peluang besar untuk organisasi kegiatan pemerintahan dengan metode baru yang inovatif. (Siaila, 2023)

2.2.1 Pengertian *E-Government*

E-Government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk internet, untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dan meningkatkan layanan kepada masyarakat. Di Indonesia, *e-Government* berfungsi untuk mendorong pemerintah agar lebih menanggapi terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, meningkatkan manfaat serta transparansi informasi, dan memperkuat partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penguatan hubungan antara instansi pemerintah, sektor bisnis, dan masyarakat dapat dilakukan dengan memanfaatkan informasi teknologi. (Tambunan & Dompok, 2025)

Teknologi ini menggunakan komputer dengan sistem jaringan komunikasi untuk menciptakan mekanisme interaksi yang lebih efisien. Aspek Lain dari *E-Government* Dalam perspektif lain, *e-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, sektor bisnis, antar lembaga pemerintah, serta pegawai. Implementasi aplikasi *e-Government* membuka peluang untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi dalam pemerintahan. (Akbar, 2023)

Menurut Rianto Budi (2012:36), di zaman digital ini, *e-Government* berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan di berbagai tingkatan. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan bahwa :

- a. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan kewajiban serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya, diperlukan adanya sistem pemerintahan berbasis elektronik.

- b. Untuk meningkatkan integrasi dan efisiensi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik, diperlukan pengelolaan dan manajemen sistem tersebut secara nasional.
- c. Berdasarkan pertimbangan yang telah disebutkan dalam kalimat a dan b, perlu ditetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2.2.2 Pengembangan *E-Government*

Pengembangan *e-government* menurut Inpres Nomor. 3 Tahun 2003 (Gupta, 2020) merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. (Syaiful Arif et al., 2024) Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

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

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Pengembangan e-government menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan e-government, terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan, antara lain:

1. Tahap awal atau persiapan mencakup beberapa aspek penting, yaitu: pembuatan situs web sebagai sarana penyedia informasi di setiap lembaga, pengembangan sumber daya manusia yang kompeten, penyediaan fasilitas akses yang mudah dijangkau, serta sosialisasi informasi melalui situs, baik untuk kepentingan antar internal maupun publik.

2. Tahap Pematangan , yang meliputi: Pengembangan situs informasi publik yang interaktif; serta Pengembangan antarmuka konektivitas dengan lembaga lain.
3. Tahap Pemantapan , yang mencakup: Pengembangan situs untuk transaksi pelayanan publik; serta Pengembangan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
4. Tahap pemanfaatan, pembuatan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

2.2.3 Elemen- Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Menurut Indrajit 2006 dalam penelitian (Putra, 2023) yang dilakukan oleh *Harvard JFK School of Government* terdapat tiga elemen penting yang harus diperhatikan secara serius untuk menerapkan konsep digitalisasi dalam sektor publik. Elemen ketiga tersebut adalah:

1. *Support*

Support merupakan salah satu hal yang paling penting untuk menjadi penentu kesuksesan dalam penerapan *e-government* yang berupa dukungan untuk diterapkannya *e-government*, (Rifdan et al., 2024) antara lain:

a. *Political Will*

Sejauh mana dukungan Pemerintah desa Lawang dalam mengembangkan e government.

b. *Kontinuitas* keberlanjutan pengembangan e-government di desa Lawang

Agung yang mencakup perencanaan e-government kedepannya.

- c. Sosialisasi, mengetahui bagaimana pemerintah dalam mensosialisasikan pengembangan *e-government* tersebut.

2. *Capacity*

Capacity merupakan kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *e-government*, (Sudirman, 2020) antara lain :

- a. Sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki keahlian dalam mengelola dan mengakses teknologi informasi agar penerapan *e-government* sesuai yang diharapkan.
- b. Sumber daya finansial, untuk mengetahui anggaran yang ditetapkan dan pengalokasian dana dalam pengembangan *e-government*.
- c. Infrastruktur melihat bagaimana ketersediaan infrastruktur teknologi.

3. *Value*

Value, keuntungan manfaat yang diperoleh dengan adanya pengembangan *e-government* tersebut, khususnya manfaat yang akan diperoleh masyarakat dengan adanya *e-government*. (Putra, 2023)

- a. Manfaat dari *e-government* di harapkan bermanfaat untuk Pemerintah setempat.
- b. Manfaat dari *e-government* di harapkan bermanfaat untuk Masyarakat setempat.
- c. Manfaat dari *e-government* di harapkan bermanfaat untuk Swasta.

2.2.4 Pemanfaatan *E-Government*

Pemerintah didorong untuk memanfaatkan informasi teknologi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Istilah “*E-Government*” merujuk pada pelayanan publik yang berbasis elektronik atau teknologi yang telah diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Di zaman teknologi yang berkembang pesat saat ini, penggunaan teknologi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dapat memenuhi kebutuhan mereka. Dhillon (2021) menyatakan bahwa *E-Government* adalah transformasi dalam proses yang dilakukan oleh pemerintah, baik dari sisi internal maupun eksternal. Proses ini melibatkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi untuk memberikan layanan publik secara lebih luas. (Andriyan et al., 2024) Jenis *e-Government* yaitu:

1. Publish

Jenis *E-Government* ini adalah tipe yang relatif sederhana karena tidak memerlukan banyak sumber daya. Pada jenis publikasi ini, komunikasi bersifat satu arah atau pasif, di mana pemerintah menyebarkan informasi dan data yang dimiliki agar dapat diakses oleh masyarakat secara luas, terutama bagi mereka yang membutuhkan informasi tersebut. Dalam model *E-Government* ini, biasanya digunakan saluran yang dapat di akses melalui internet untuk mengunjungi situs web departemen atau lembaga pemerintah tertentu. (Tasyah et al., 2021)

2. Interact batas ini

Jenis *E-Government* ini melibatkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat serta pihak-pihak berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dapat digunakan dalam interaktif *E-Government*, yaitu: portal (seperti situs web

yang dilengkapi dengan fasilitas pencarian untuk mereka yang ingin mendapatkan informasi atau data spesifik yang diperlukan) dan kanal (melalui kanal ini, masyarakat dapat berdiskusi dengan unit atau instansi tertentu yang relevan, contohnya seperti chatting dan telekonferensi).

2.3. Konsep Desa

2.3.1. Pengertian Desa

Secara segi Etimologi Kata Desa “Desa” memiliki asal usul dari bahasa Sansekerta, yang berasal dari kata “Deshi,” yang berarti “Tanah Kelahiran” atau “Tanah Tumpah Darah.” Dari kata “Deshi,” terbentuklah istilah “Desa.” Desa diartikan sebagai tempat tinggal bagi sekelompok orang atau sebagai suatu masyarakat hukum serta wilayah administratif. Meliputi kawasan yang terdiri dari pemukiman, lahan pertanian, daerah perikanan, sawah, padang penggembalaan, dan hutan. Wilayah ini juga mencakup lokasi yang berada di tepi laut, danau, sungai, irigasi, atau pegunungan. Semua wilayah tersebut dikuasai oleh masyarakat setempat. Status Hukum Desa Dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, dijelaskan bahwa desa tidak lagi dipandang sebagai wilayah administratif yang subordinat atau bagian dari pelaksanaan daerah. Sebaliknya, desa kini dianggap sebagai eksistensi yang istimewa dan mandiri dalam struktur pemerintahan kabupaten. Hal ini memberikan hak kepada setiap `warga desa untuk menyuarakan kepentingan mereka sendiri sesuai dengan kondisi sosial budaya yang ada di lingkungan masyarakat mereka.(Sulistyo, 2020)

Menurut Undang-Undang Desa No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 1, “Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan inisiatif masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.” Desa merupakan tingkat pemerintahan terendah dalam struktur hierarki pemerintahan yang ada. Dalam pemerintahan desa, terdapat perangkat desa yang bertugas menyelenggarakan administrasi desa. (Mauliddiyah, 2021)

2.3.2. Digitalisasi Desa

Digitalisasi dapat dipahami sebagai proses yang mengubah semua karakteristik dan informasi dari teks, suara, gambar, atau multimedia menjadi format elektronik yang terdiri dari kombinasi nol dan satu (Wuryanta, 2004). Di tingkat desa, data kependudukan merupakan sumber informasi yang paling akurat. Oleh karena itu, pengumpulan data penduduk, pengisian data dalam format tertentu, pengolahan data, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat harus dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan cepat dan tepat. Masyarakat desa sangat menginginkan adanya digitalisasi dalam pelayanan dan informasi terkait kependudukan (Ardhana, 2019).

Proses digitalisasi desa bertujuan untuk menciptakan pembangunan yang lebih terarah dan meningkatkan mutu serta kualitas, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Ini merupakan inisiatif dari pemerintah pusat dengan slogan “membangun Indonesia dari desa”. Digitalisasi berperan penting dalam

mempercepat pembangunan di tingkat desa. Hal ini disebabkan oleh tuntutan zaman, perkembangan teknologi, dan situasi yang terus berubah menuju era digital. Digitalisasi adalah suatu hal yang tidak dapat dihindari. Dengan adanya informasi teknologi, masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengakses layanan publik. (Teamwork Staff of President Republic Indonesia, 2024)

2.4. Konsep Pemerintah Desa

2.4.1. Pengertian Pemerintah Desa

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 1 ayat (1), Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu oleh perangkat desa. Kepala Desa bersama perangkatnya bertugas menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat di tingkat Desa. (Bender, 2020)

Pemerintah Desa merupakan unsur penyelenggara pemerintahan desa yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam pelaksanaannya, Kepala Desa bertindak sebagai pemimpin pemerintahan di desa dengan dukungan penuh dari perangkat Desa sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. (Suwarno, 2025)

Pemerintah Desa adalah sebuah organisasi tingkat terendah dalam struktur pemerintah Indonesia, yang memiliki peran penting dalam mengatur dan melaksanakan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat di wilayah pedesaan. Pemerintah desa berfungsi sebagai meneruskan dari pemerintah pusat dan daerah untuk menerapkan kebijakan, program dan kegiatan pembangunan yang

sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa. Di dalam sistem pemerintahan desa terdapat beberapa bagian seperti Kepala desa yang dimana di bantu oleh perangkat desa. (Sugiman, 2020).

Pemerintah desa merujuk pada pelaksanaan atau orang yang bertugas melaksanakan kegiatan secara bersama-sama yang dimana memikul sebuah tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan. (Nurani, 2023)

2.4.2. Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi pada umumnya merupakan bagian dari pelayanan publik. Pelayanan administrasi juga merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Mandacan, 2024) Rosyid (2010:87) Menjelaskan bahwa pemerintah desa dalam proses pelayanan administrasi memiliki dua peran utama yaitu Fasilitator dan Regulator. Sebagai Fasilitator peran utamanya ialah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan serta untuk menjembatani berbagai kepentingan masyarakat. Sedangkan Regulator berperan, pemerintah desa berperan sebagai pihak yang memberikan arah untuk menyeimbangkan pelayanan publik melalui peraturan-peraturan. Sebagai regulator juga pemerintah desa berperan untuk memberikan landasan dasar kepada masyarakat sebagai perangkat untuk mengatur segala urusan-urusan dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan. (Yusroni, 2024)

Menurut Yusuf (2014:5) Peran pemerintah desa dalam pelayanan Administrasi adalah sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator. Penjelasan setiap peran tersebut ialah sebagai berikut :

1. Peran Regulator

Peran pemerintah desa sebagai regulator ialah sebagai wadah dalam menyedia arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pelayanan melalui penerbitan peraturan-peraturan. Yang dimana pemerintah desa juga dapat memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai perangkat untuk mengatur segala kegiatan dalam pelaksanaan pelayanan.

2. Peran Dinamisator

Peran pemerintah sebagai dinamator ialah menggerakkan masyarakat-masyarakat bila terjadi kendala-kendala dalam proses pelayanan, sehingga dapat mendorong dan memelihara dinamika pelayanan desa.

3. Peran Fasilitator

Peran pemerintah sebagai fasilitator ialah menciptakan suasana yang kondusif bagi pelaksanaan pelayanan untuk berbagai macam kepentingan masyarakat dalam pengoptimalkan pembangunan daerah.

2.5. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah inti dari makna yang dikembangkan dalam teori yang ditulis oleh penulis. Teori yang dikembangkan ini bertujuan untuk

memberikan solusi terhadap pendekatan dalam menyelesaikan masalah, dengan menjelaskan hubungan antara variabel berdasarkan pembahasan teoritis. Untuk mengukur sejauh mana Pengembangan *E-Government* di desa lawang agung yang telah dilaksanakan oleh pemerintah desa lawang agung kabupaten seluma. untuk lebih jelasnya digambarkan pada kerangka pikir di bawah ini.

Gambar 2.5
Kerangka Berpikir

