

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi dasar studi ini. Dengan meninjau penelitian sebelumnya, para peneliti mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan area untuk pengembangan di masa depan dalam penelitian tentang topik yang sama. Tinjauan ini juga membantu mereka mengembangkan kerangka konseptual, memperkuat landasan teoritis dan mendefinisikan posisi penelitian. Selain meninjau berbagai temuan penelitian, para peneliti juga menggunakan buku, tesis, dan sumber ilmiah relevan lainnya untuk memperoleh landasan teoritis yang konsisten dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, bagian ini menyajikan beberapa studi sebelumnya yang relevan dengan implementasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* Generasi Berikutnya (SIKS-NG) dan topik penelitian yang sedang dipelajari.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Andriani et al., 2023)	“Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial <i>Next Generation</i> (SIKS-NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan”	penelitian ini membahas bagaimana pelaksanaan <i>E-Government</i> melalui SIKS-NG Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan. Hasil penelitian ini adalah bahwa dalam aspek dukungan, Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Selatan telah memberikan dukungan penuh terhadap SIKS-NG, meskipun masih terdapat kendala tertentu. Di sisi lain, dalam hal kapasitas, sumber daya finansial dan infrastruktur teknologi masih belum memadai, dan kekurangan tenaga ahli di bidang IT menjadi hambatan. Namun, manfaat dari SIKS-NG sudah terasa, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan mengelola data bantuan sosial, walaupun masih ada masyarakat miskin yang belum terdata.
2.	(Kurniawan, 2024)	“Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial <i>Next Generation</i> (SIKS-NG) Di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Luwu Timur.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Generasi Berikutnya (SIKS-NG) menawarkan manfaat dalam mendukung pelaksanaan program kesejahteraan sosial di Kabupaten Luwu Timur. Melalui aplikasi ini, pemerintah daerah dapat mengajukan usulan data untuk warga berpenghasilan rendah, sesuai dengan kondisi dan kebutuhan wilayahnya. Aplikasi ini dikelola oleh operator khusus di tingkat daerah, memungkinkan warga yang ingin mengajukan data baru atau memperbarui data penerima kesejahteraan sosial untuk mengajukan permohonan dengan menunjukkan dokumen pendukung seperti Kartu Keluarga. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa aplikasi SIKS-NG membantu pemerintah mengelola

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Sistem Data Kesejahteraan Sosial Terpadu (DTKS) secara lebih terorganisir. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan akses internet di daerah terpencil, yang berdampak pada kelancaran operasional sistem. Lebih lanjut, peningkatan keterampilan sumber daya manusia secara berkelanjutan dianggap perlu untuk memastikan bahwa pelaksana dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berubah.
3.	(Ramadan et al., 2024)	“Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial <i>Next Generation</i> (SIKS-NG) Untuk Pengajuan DtkS	Keberhasilan penyaluran dana kesejahteraan sosial dapat dinilai melalui berbagai indikator. Menurut Mashur (2017), indikator penting adalah cakupan populasi sasaran, yaitu sejauh mana program tersebut menjangkau mereka yang benar-benar berhak menerima bantuan. Semakin tinggi persentase kelompok sasaran yang mendapat manfaat dari program tersebut, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan pelaksanaannya. Selain menjangkau penerima manfaat yang tepat, program kesejahteraan sosial juga diharapkan memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dalam aspek seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan umum. Indikator lain adalah keberlanjutan program. Menurut Risnandar (2022), keberlanjutan mencerminkan kemampuan program untuk terus dilaksanakan dalam jangka panjang, baik dari segi dukungan finansial maupun partisipasi masyarakat. Keberhasilan program juga dapat diamati dari tingkat kepuasan penerima manfaat terhadap bantuan yang diterima

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			dan perubahan kesejahteraan mereka setelah berpartisipasi dalam program tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan penyaluran dana kesejahteraan sosial tidak hanya diukur dari penyaluran bantuan kepada masyarakat, tetapi juga dari ketepatan sasaran, manfaat yang dihasilkan, dan keberlanjutan program dalam jangka panjang. Dengan demikian, evaluasi berkala dan keterlibatan masyarakat di semua tahapan pelaksanaan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program kesejahteraan sosial.
4.	(Muh Husyain Rifai et al., 2024)	<i>Innovative Governance: Studi Pengelolaan DtkS Melalui SIKS-NG Dalam Pemenuhan Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Bogor</i> <i>Innovative Governance: A Study On DtkS Management Through Siks-Ng In Fulfilling Social Welfare In Bogor</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Tata Kelola Inovatif dalam pengelolaan Data Kesejahteraan Sosial Terpadu (DTKS) melalui aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Generasi Berikutnya (SIKS-NG) telah menunjukkan hasil yang baik. Evaluasi ini didasarkan pada lima atribut inovasi yang diusulkan oleh Rogers. Keberadaan aplikasi SIKS-NG memberikan beberapa manfaat bagi para pemangku kepentingan, terutama bagi operator sebagai pengguna aplikasi dan bagi masyarakat sebagai penerima manfaat layanan. Selain menyederhanakan proses pengelolaan data, implementasi SIKS-NG juga terbukti selaras dengan mekanisme pengumpulan data yang sudah digunakan, sehingga memudahkan adaptasi terhadap sistem baru.
5.	(Dhika & Haromin, 2022)	“Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG)”	Hasil penelitian, yang dianalisis berdasarkan tiga indikator, menunjukkan bahwa program SIKS-NG telah berjalan dengan sangat baik. Indikator adaptasi menunjukkan bahwa program ini mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok berpenghasilan rendah, karena implementasinya berfokus pada

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Desa Lamajang Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung”	pengumpulan data dari calon penerima bantuan sosial, sehingga memastikan distribusi bantuan yang lebih tepat. Dari perspektif sumber daya manusia, implementasi program dianggap cukup efektif. Operator SIKS-NG memiliki keterampilan komputer yang memadai dan penguasaan aplikasi yang baik, memungkinkan pengelolaan data yang efisien. Namun, beberapa tantangan masih ada dalam hal fasilitas dan infrastruktur. Ketersediaan fasilitas pendukung di tingkat lokal dianggap tidak memadai, sehingga membutuhkan perhatian dan dukungan yang lebih besar untuk implementasi program yang optimal.
6.	(Fitri et al., 2025)	“Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – <i>Next Generation</i> (SIKS-NG) Studi Kasus Desa Pemecutan Kaja Kecamatan Denpasar Utara”	Studi ini menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Generasi Berikutnya (SIKS-NG) di Desa Pemecutan Kaja telah mempermudah pengelolaan data kesejahteraan sosial. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas proses pengelolaan data. Kendala tersebut meliputi keterbatasan keterampilan IT sebagian staf, inkonsistensi antara data Nomor Identifikasi Penduduk (KTP) dan Kantor Catatan Sipil (Dukcapil), serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi ini berdampak pada proses pengajuan, verifikasi, dan validasi data kesejahteraan sosial, yang masih memerlukan perbaikan agar lebih efektif.
7.	(Mulyadi, 2025)	“Pemanfaatan Aplikasi SIKS-NG Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Program	Hasil penelitianDisimpulkan bahwa aplikasi SIKS-NG berperan signifikan untuk meningkatkan ketepatan sasaran program, mempercepat proses verifikasi dan validasi data serta mendukung transparansi dalam distribusi bantuan. Proses pengambilan

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Kesejahteraan Sosial Dan Kemiskinan Di Kabupaten Pasaman”	keputusan telah diinformasikan bahwa SIKS -NG telah Diimplementasikan sesuai ketentuan yang relevan. Namun, masih menghadapi beberapa kendala dan tantangan dari segi infrastruktur digital dan ketidaklayakan data yang disebabkan pepadanan data antar institusi pemerintah daerah belum optimal untuk menyelaraskan basis data SIKS-NG.
8.	(Elviden et al., 2024)	“Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial <i>Next Generation</i> Untuk Pengolahan Data Kemiskinan Di Desa Balohili Botomuzoi”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Generasi Berikutnya (SIKS-NG) di Desa Balohili Botomuzoi belum ideal. Salah satu alasannya adalah keterbatasan infrastruktur dan sumber daya yang tersedia, yang menghambat implementasi aplikasi secara penuh. Selain itu, penggunaan aplikasi masih terbatas, karena akses hanya diperbolehkan pada waktu-waktu tertentu, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Studi ini juga menemukan bahwa kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh pemerintah desa dan operator SIKS-NG kepada masyarakat masih kurang memadai. Akibatnya, tingkat pemahaman masyarakat tentang mekanisme penggunaan dan pengelolaan data melalui aplikasi SIKS-NG masih relatif rendah. Selain itu, operator juga menghadapi tantangan teknis, seperti seringnya gangguan aplikasi akibat koneksi internet yang tidak stabil. Hambatan-hambatan ini juga berdampak pada berfungsinya pengelolaan data kesejahteraan sosial di tingkat desa.
9.	(Mursyidah & Arydianti, 2024)	“Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem	Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori Richard M. Steers, implementasi Sistem

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Informasi Kesejahteraan Sosial - <i>Next Generation</i> (SIKS-NG) Dalam Pengusulan Bantuan Sosial”	Informasi Kesejahteraan Sosial Generasi Berikutnya (SIKS-NG) masih menghadapi beberapa kendala pada setiap indikator. Pada indikator adaptasi, kendala yang dihadapi meliputi pelatihan yang terbatas bagi pelaksana, adanya pembaruan sistem yang cukup sering, dan berbagai kendala teknis yang memengaruhi penggunaan aplikasi. Sementara itu, pada indikator pencapaian tujuan, masih terdapat perbedaan antara data calon penerima bantuan yang diusulkan oleh pemerintah daerah dan data penerima bantuan yang ditentukan oleh pemerintah pusat. Mengenai indikator integrasi, dianggap bahwa proses sosialisasi terkait aplikasi SIKS-NG belum terjadi secara ideal, sehingga pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam proses penentuan calon penerima bantuan sosial masih relatif rendah.
10.	(Zuhri, 2021)	Efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial <i>Next Generation</i> (SIKS – NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Desa	Hasil dari penelitian bahwa Efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan teori Richard M. Steers, Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Berikutnya (SIKS-NG) masih menghadapi kendala pada setiap indikator. Pada indikator adaptasi, kendala yang dihadapi meliputi pelatihan yang terbatas bagi pelaksana, adanya pembaruan sistem yang cukup sering, dan berbagai kendala teknis yang memengaruhi penggunaan aplikasi. Sementara itu, pada indikator pencapaian tujuan, masih terdapat perbedaan antara data calon penerima bantuan yang diusulkan oleh pemerintah daerah dan data penerima bantuan yang ditentukan oleh pemerintah pusat. Mengenai indikator integrasi, dianggap bahwa proses sosialisasi terkait aplikasi SIKS-NG belum terjadi secara ideal, sehingga pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam proses penentuan calon penerima bantuan sosial masih relatif rendah. Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Desa di Desa Permisan, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo secara pencapaian tujuan, dapat

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			efektif namun belum optimal hal ini ditunj masih ada beberapa tantangan seperti penerimaan bantuan sosial yang terja sistem. Sehingga perlu diadakannya kemiskinan/sosial yang terjaring satu sistematis dan terbaru. Disisi lain digunakan telah meningkatkan efisien dengan baik dan penggunaan electronik telah menggantikan pelayanan manual se dalam penyaluran bantuan. Sehingga, me lebih mudah dan terstruktur

Berdasarkan tinjauan sepuluh studi sebelumnya yang disajikan dalam Tabel 2.1, tampak bahwa sebagian besar studi telah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Generasi Berikutnya (SIKS-NG) sebagai objek studi mereka, dengan fokus pada implementasi dan efektivitasnya dalam mengelola data kemiskinan dan mengusulkan bantuan sosial. Studi-studi ini umumnya membahas implementasi *E-Government* dari perspektif operasional, seperti kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan jaringan internet, dan berbagai kendala administratif dalam proses pengumpulan data dan pembaruan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN).

Penelitian yang dilakukan oleh Andriani et al., (2023) dan Kurniawan, (2024), misalnya, lebih berfokus pada dukungan kelembagaan dan kapasitas aparat dalam implementasi SIKS-NG. Kedua studi tersebut menjelaskan bahwa aplikasi tersebut telah memfasilitasi proses pengelolaan data kemiskinan, tetapi pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal karena kendala seperti keterbatasan fasilitas dan infrastruktur serta kemampuan teknologi informasi dari para pelaksana. Penelitian oleh Ramadan et al., (2024) dan Mulyadi, (2025) meneliti SIKS-NG dari perspektif

keberhasilan program dan inovasi tata kelola data. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan Sistem Penanggulangan Bencana Nasional (DTSEN) sekaligus mendukung penyaluran bantuan sosial untuk memastikan hasil yang lebih tepat sasaran.

Penelitian oleh Dhika & Haromin, (2022), lebih berfokus pada efektivitas implementasi SIKS-NG di tingkat desa. Temuan mereka menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat menyederhanakan proses pendaftaran masyarakat miskin, tetapi implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, termasuk keterbatasan fasilitas pendukung, kemampuan teknologi informasi yang tidak merata, dan jangkauan yang tidak memadai kepada masyarakat. Di sisi lain, penelitian oleh Mulyadi, (2025), Mursyidah & Arydianti, (2024) dan Agustina et al., (2022) menekankan peran SIKS-NG dalam mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan akurasi penargetan program bantuan sosial. Studi-studi ini menyimpulkan bahwa penggunaan SIKS-NG telah meningkatkan efisiensi proses administrasi, meskipun masih terdapat masalah terkait integrasi sistem dan validitas data.

Secara umum, studi-studi sebelumnya memberikan gambaran umum tentang efektivitas implementasi SIKS-NG, manfaat yang dihasilkan, dan berbagai tantangan teknis yang muncul selama implementasinya. Namun, studi-studi tersebut belum membahas secara mendalam implementasi aplikasi SIKS-NG dari perspektif implementasi kebijakan yang komprehensif. Oleh karena itu, studi ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang mencakup

empat indikator: komunikasi, sumber daya, disposisi atau kemauan, dan struktur birokrasi, untuk menganalisis implementasi aplikasi SIKS-NG.

Perbedaan mendasar antara studi ini dan penelitian sebelumnya terletak pada fokus analisisnya. Studi ini tidak hanya mengkaji implementasi aplikasi dari perspektif teknis, tetapi juga menganalisis bagaimana komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi memengaruhi implementasi aplikasi SIKS-NG dalam pengelolaan Sistem Data Sosial Ekonomi Unik Nasional (DTSEN) di Kabupaten Bengkulu Selatan.

Melalui pendekatan ini, diharapkan studi ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang implementasi aplikasi SIKS-NG dan menghasilkan rekomendasi yang dapat mendukung Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan dalam memperkuat implementasi *E-Government*, khususnya dalam pengelolaan data kesejahteraan sosial secara lebih akurat, transparan, akuntabel, dan tepat sasaran.

2.2 Kerangka Konsep Dan Landasan Teori

2.2.1 Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang dibuat oleh pihak-pihak yang berwenang di pemerintahan, baik melalui mekanisme formal maupun kebijakan informal. Keputusan-keputusan ini berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk mengatur, mengarahkan, dan menyelesaikan berbagai masalah yang berkaitan dengan kepentingan publik Dedi Epriadi et al., (2023). Kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga pemerintah untuk mengatasi berbagai masalah publik, melaksanakan program atau kegiatan

tertentu, dan mencapai tujuan yang berkaitan dengan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Setiap kebijakan dirumuskan sebagai pedoman tata kelola agar pelaksanaan program dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat Wajdi, (2022). Kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pemegang kewenangan yang sah dalam suatu negara untuk mencapai tujuan tertentu yang telah dirumuskan dan disepakati bersama oleh masyarakat. Pada dasarnya, kebijakan publik memiliki cakupan yang bersifat nasional karena berkaitan dengan kepentingan umum serta menjadi instrumen pemerintah dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat (Rizkiyah et al., 2023).

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Rohayatin, (2024).

- a. Kesederhanaan, artinya layanan publik harus diberikan melalui prosedur yang sederhana dan tidak rumit, mudah dipahami dan diterapkan secara efektif oleh masyarakat.
- b. Kejelasan, artinya layanan publik harus memiliki informasi yang jelas mengenai:
 1. Persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan.
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan dan menyelesaikan masalah atau perselisihan yang timbul selama proses layanan.
 3. Rincian biaya layanan yang harus dibayar dan mekanisme atau prosedur pembayaran yang berlaku.

c. Ketepatan waktu, artinya setiap proses layanan publik harus memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas sehingga masyarakat memiliki kepastian mengenai jangka waktu layanan yang akan mereka terima.

d. Akurasi, artinya hasil atau produk layanan publik yang diberikan harus sesuai dengan peraturan, tepat sasaran, benar secara administratif, dan memiliki validitas.

e. Keamanan, artinya pelaksanaan layanan publik harus mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat, baik selama proses layanan maupun terkait hasil layanan yang diterima, termasuk kepastian hukum.

2.2.2.1 Teori Implementasi

Implementasi merupakan proses penerapan suatu ide, konsep, kebijakan, maupun inovasi ke dalam bentuk tindakan nyata. Proses tersebut bertujuan untuk menghasilkan perubahan atau dampak tertentu, baik dalam bentuk peningkatan pengetahuan, pengembangan keterampilan, maupun perubahan nilai dan sikap dalam pelaksanaannya Rifai et al., (2024). Istilah implementasi merujuk pada suatu proses yang berkaitan dengan aktivitas, tindakan, atau pelaksanaan suatu sistem. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa implementasi tidak hanya dipahami sebagai sebuah kegiatan biasa, melainkan sebagai suatu proses yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan berpedoman pada aturan atau norma tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan Mirdhani et al., (2025). Implementasi memiliki berbagai pengertian yang dikemukakan oleh para ahli dan akademisi sesuai dengan sudut pandang masing-masing. Secara umum, implementasi dapat dipahami sebagai proses pelaksanaan atau penerapan suatu rencana yang telah

disusun secara matang dan terarah agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sobari, 2024).

George C. Edward III adalah seorang ilmuwan politik Amerika yang mengembangkan kerangka analisis implementasi kebijakan dengan pendekatan yang lebih sederhana dan mudah digunakan untuk mempelajari proses implementasi kebijakan publik. Dalam bukunya, "Implementing Public Policy" (Edward III, 1980), Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini saling terkait, sehingga keberadaannya akan menentukan sejauh mana suatu kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif sesuai dengan tujuan yang dinyatakan (Kendi, 2024).

2.2.2.2 Indikator Implementasi Kebijakan

George C. Edward III merupakan salah satu tokoh yang mengembangkan teori implementasi kebijakan. Menurut pandangan Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut memiliki hubungan yang saling berkaitan, sehingga pelaksanaan suatu kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masing-masing variabel dapat berjalan secara optimal penggunaan teori ini berdasarkan keterbaruan dari penulis dr. Subarsono yang menjelaskan bahwa ada keterbaruan di penjelasan pada setiap indikatornya (Subarsono, 2025).

1. Komunikasi

Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana informasi tentang kebijakan tersebut dipahami oleh pelaksana. Pelaksana harus memahami tujuan, sasaran, dan tindakan yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Komunikasi informasi yang jelas dan tepat kepada kelompok sasaran diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat menghambat proses implementasi. Jika tujuan dan sasaran kebijakan tidak dikomunikasikan secara efektif, hal itu dapat menyebabkan penolakan atau perlawanan dari kelompok sasaran.

2. Sumber Daya

Kejelasan dalam komunikasi kebijakan saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi jika tidak didukung oleh sumber daya yang memadai. Edward III menjelaskan bahwa sumber daya merupakan faktor penting dalam menentukan efektivitas implementasi kebijakan. Sumber daya ini meliputi sumber daya manusia, terutama kemampuan dan kompetensi pelaksana, serta sumber daya keuangan yang mendukung keberlanjutan kegiatan implementasi. Tanpa dukungan sumber daya yang cukup, suatu kebijakan akan tetap menjadi dokumen tanpa dapat diterjemahkan ke dalam tindakan konkret.

3. Sikap

Sikap berkaitan dengan sikap, karakter, dan kemauan pelaksana dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Menurut Edward III, karakteristik pelaksana seperti komitmen, kejujuran, dan sikap demokratis memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Pelaksana yang memiliki sikap positif terhadap kebijakan akan lebih mampu melaksanakan tugas mereka sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Sebaliknya, jika terdapat perbedaan pandangan atau kurangnya dukungan dari pelaksana terkait kebijakan tersebut, proses implementasi mungkin kurang efektif.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan karena berkaitan dengan mekanisme kerja, pembagian tugas, dan prosedur implementasi. Salah satu aspek penting dari struktur birokrasi adalah keberadaan Prosedur Operasi Standar (SOP), yang berfungsi sebagai pedoman bagi pelaksana dalam menjalankan tugas mereka. Namun, struktur organisasi yang terlalu panjang dan kompleks dapat menyebabkan koordinasi yang lemah, pengawasan yang tidak efektif, dan munculnya birokrasi yang berbelit-belit atau prosedur birokrasi yang rumit. Kondisi ini dapat menghambat fleksibilitas organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan secara efektif.

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan serta melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku Dewa, (2021). Pelayanan publik merupakan berbagai bentuk kegiatan atau layanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Kebutuhan tersebut mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, keamanan, serta perlindungan sosial (upriatna et al., (2025). Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam pemerintahan karena secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sederhananya, pelayanan publik dapat dipahami sebagai penyediaan barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberi manfaat dan memenuhi kebutuhan masyarakat Rizkiyah et al., (2023).

Digital Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, responsif, dan transparan. Penerapan *Digital Government* mencakup penggunaan berbagai teknologi digital, seperti platform berbasis daring, aplikasi seluler, serta teknologi pengolahan data seperti *Big Data* dan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang dapat membantu pemerintah dalam proses pengambilan keputusan Ariesmansyah et al., (2024).

Indonesia terus mengembangkan berbagai platform digital sebagai upaya mendukung penerapan *E-Governance* dalam berbagai bidang pemerintahan. Salah satu bentuk penerapannya pada sektor kesejahteraan sosial adalah Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG), yaitu sistem yang digunakan untuk mendukung proses pendataan dan pelayanan kesejahteraan sosial, termasuk dalam pengelolaan program bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH). Melalui digitalisasi data penerima manfaat, proses pengelolaan dan penyaluran bantuan sosial diharapkan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan tepat sasaran (Ariesmansyah et al., 2024).

2.2.3 Konsep *E-Government*

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan, khususnya melalui penggunaan sistem atau aplikasi berbasis web untuk meningkatkan efektivitas layanan dan manajemen administrasi publik Alia et al., (2023). *E-Government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola yang lebih sederhana, lebih bermoral, akuntabel, responsif, dan transparan (*SMART Governance*) Sutrisman Basir & Syamsiar, (2023). Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, e-government adalah penggunaan aplikasi teknologi informasi berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk mendukung penyampaian informasi secara daring. Pemanfaatan ini ditujukan kepada berbagai pihak, seperti masyarakat umum, mitra bisnis, pegawai

pemerintah, badan usaha, dan lembaga lainnya sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan (Haris, 2023).

Implementasi *E-Government* dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama: Pemerintah kepada Warga Negara (G2C), Pemerintah kepada Bisnis (G2B), Pemerintah kepada Pemerintah (G2G), dan Pemerintah kepada Karyawan (G2E). Keempat kategori ini menggambarkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak yang menjadi sasaran layanan digital. Setiap kategori dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemerintah kepada Warga Negara (G2C) adalah bentuk implementasi *E-Government* yang berorientasi pada penyediaan informasi digital dan layanan publik kepada masyarakat. Melalui konsep ini, pemerintah berupaya menyediakan akses mudah bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai informasi dan layanan yang mereka butuhkan dengan lebih cepat dan efektif (Darmawan, 2020).

2. *Government to Business* (G2B) adalah bentuk implementasi *E-Government* yang bertujuan menyediakan informasi dan layanan digital untuk sektor bisnis dan industri. Konsep G2B dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memfasilitasi interaksi antara bisnis dan pemerintah. Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, perusahaan memiliki berbagai kebutuhan terkait layanan pemerintah, seperti memperoleh izin usaha, pendaftaran perusahaan, pelaporan kewajiban pajak, dan memperoleh informasi tentang

peraturan pemerintah untuk mendukung iklim bisnis yang kondusif (Darmawan, 2020).

3. Pemerintah ke Pemerintah (G2G) adalah bentuk implementasi *E-Government* yang digunakan untuk mendukung pertukaran informasi dan koordinasi antar instansi pemerintah. Model G2G memungkinkan hubungan kerja sama antar instansi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan. Dalam penerapannya, G2G dapat dibagi menjadi dua bentuk: G2G horizontal dan G2G vertikal. G2G horizontal adalah hubungan kerja sama yang terjalin antara satu unit atau instansi pemerintah dengan instansi pemerintah lain pada tingkat kewenangan yang sama (Darmawan, 2020).

4. Government to Employee (G2E) adalah bentuk implementasi e-government yang berfokus pada pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung manajemen sumber daya manusia (SDM) di dalam pemerintahan. G2E dikembangkan untuk mendukung berbagai kebutuhan internal instansi pemerintah, seperti menyederhanakan komunikasi antar karyawan, meningkatkan produktivitas kerja, mendukung pengembangan karier karyawan, dan membantu administrasi personalia, termasuk pembayaran gaji, tunjangan, dan pengelolaan hak pensiun untuk Aparat Sipil Negara (ASN) (Kurniawan, 2024).

E-Government memiliki karakteristik yang menunjukkan perubahan dalam administrasi pemerintahan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Salah satu karakteristik utama *E-Government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mendukung layanan publik dan proses administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan dengan lebih cepat, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, karakteristik *E-Government* tidak hanya terkait dengan aspek teknologi, tetapi juga mencakup aspek kelembagaan, kebijakan, dan sosial yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

E-Government juga dicirikan oleh transparansi informasi dan peningkatan partisipasi publik dalam pemerintahan. Melalui akses yang lebih luas terhadap informasi publik, masyarakat dapat memperoleh informasi tentang kebijakan dan layanan pemerintah serta berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Dengan demikian, karakteristik *E-Government* tidak hanya membedakannya dari sistem pemerintahan konvensional tetapi juga berfungsi sebagai pedoman untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan partisipatif (Rachmad et al., 2024).

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah menjelaskan bahwa pengembangan e-government merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan administrasi pemerintahan melalui penggunaan teknologi berbasis elektronik. Implementasi e-government bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas

pelayanan publik sehingga dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien.

Manfaat yang diharapkan dari implementasi *E-Government* meliputi:

1. Layanan Masyarakat.

Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.

2. Hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku bisnis

Implementasi *E-Government* dapat memperkuat hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku bisnis melalui transparansi informasi dan kemudahan akses terhadap layanan. Transparansi yang tercipta melalui penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan bisnis terhadap pemerintah, sehingga mendorong hubungan yang lebih baik antar pihak.

3. Pemberdayaan Masyarakat melalui Informasi

E-Government memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan transparan. Ketersediaan informasi yang memadai dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam membuat pilihan dan keputusan terkait kebutuhan dan kepentingan mereka.

4. Implementasi Pemerintah yang Lebih Efisien

Implementasi *E-Government* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan melalui penggunaan teknologi informasi dalam

proses koordinasi dan komunikasi antar lembaga. Dengan sistem digital, koordinasi dan pertukaran informasi antara pemerintah pusat dan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada di lokasi yang sama, sehingga membuat proses kerja pemerintah lebih efektif dan hemat waktu.

Tujuan pengembangan *E-Government* adalah:

- 1 Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi untuk mendukung administrasi pemerintahan.
- 2 Mencapai tata kelola yang bersih dan transparan yang mampu merespons secara efektif berbagai perubahan dan kebutuhan publik.
- 3 Mendorong peningkatan organisasi pemerintah, sistem manajemen, dan mekanisme kerja agar lebih efektif dan efisien.
- 4 Membangun jaringan informasi dan layanan publik berbasis digital yang dapat diakses tanpa batasan waktu dan tempat, serta memberikan kemudahan dengan biaya yang lebih terjangkau bagi masyarakat.
- 5 Menciptakan hubungan kerja sama dan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan dunia bisnis.
- 6 Menyediakan mekanisme komunikasi dan ruang interaksi antara pemerintah dan berbagai lembaga negara serta masyarakat melalui fasilitas dialog publik.
- 7 Menciptakan sistem manajemen pemerintah dan proses kerja yang lebih transparan dan efisien yang mendukung koordinasi dan penyampaian layanan yang lancar antar instansi pemerintah.

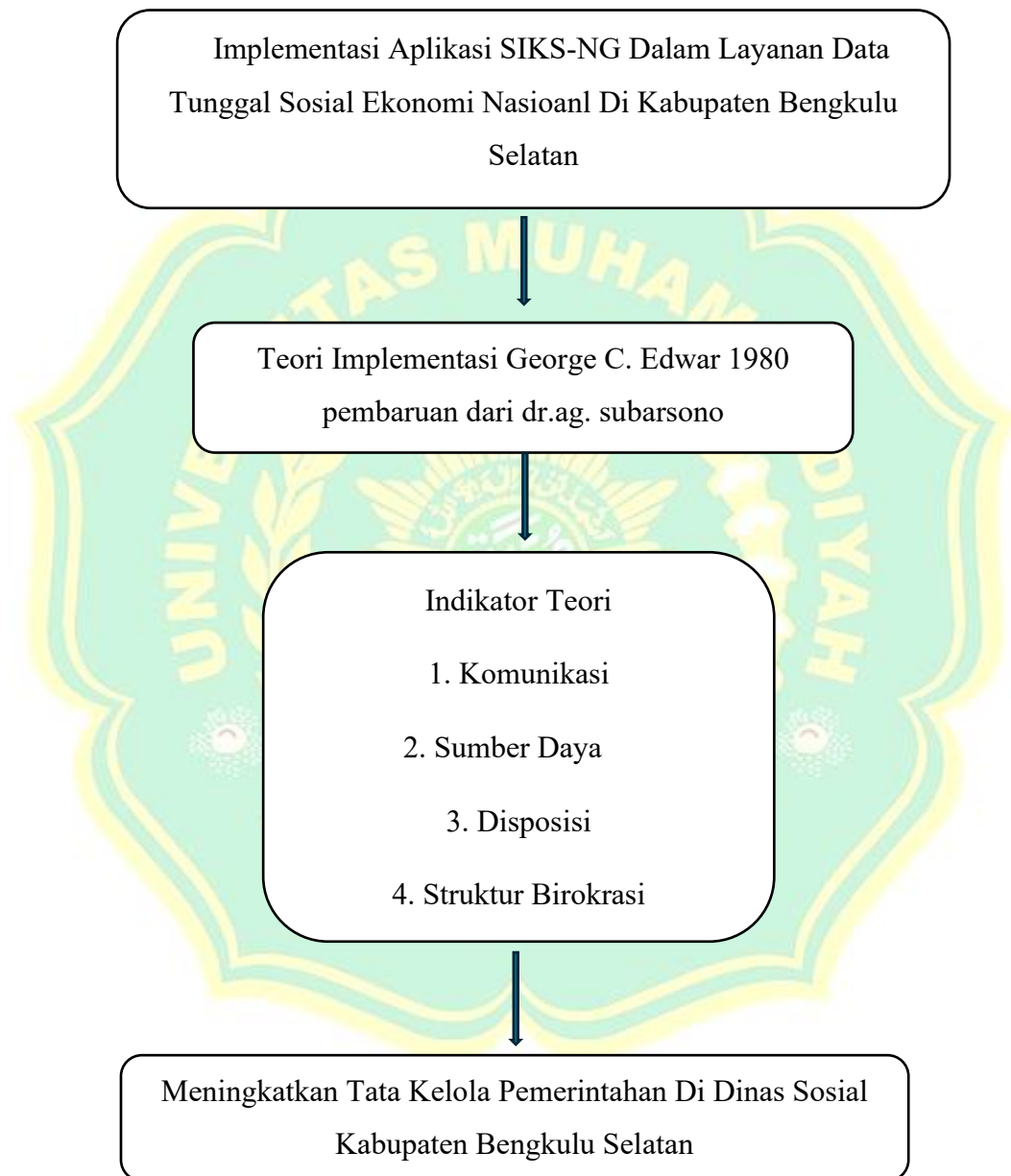
- 8 Mendukung pengembangan karakteristik *E-Government* yang selaras dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Nurhadi, (2023) Indikator *E-Government* dapat digunakan untuk menilai kesiapan dan implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di dalam suatu instansi. Indikator ini diukur dengan mempertimbangkan aspek-aspek berikut:

1. Ketersediaan rencana pengembangan *E-Government* sebagai arah dan pedoman untuk implementasi teknologi informasi di dalam instansi pemerintah.
2. Pengembangan *E-Government* di dalam instansi untuk mendukung proses administrasi dan birokrasi, seperti penggunaan intranet, sistem perencanaan dan penganggaran, sistem manajemen data sumber daya manusia, dan sistem pendukung kerja lainnya.
3. Pengembangan *E-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti penyediaan informasi melalui situs web resmi pemerintah dan sistem pengaduan publik berbasis digital.
4. Pengembangan *E-Government* pada tingkat pelayanan transaksional, yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai proses pelayanan secara online, seperti mengajukan izin melalui situs web, pembayaran elektronik, dan layanan digital lainnya.

2.3 Kerangka Berfikir

Untuk mempermudah pembaca terhadap kerangka berpikir ini peneliti membuat gambaran secara sederhana seperti dibawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir