

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Aulia Nabilah pada tahun 2021 dengan judul Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Menggunakan Permenpan Nomor 59 Tahun 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah menunjukkan proses pengukuran terhadap nilai indeks tingkat kematangan SPBE di Pemerintah Kota Surabaya. Evaluasi yang digunakan mengacu pada PERMENPAN Nomor 59 Tahun 2020. Terdiri dari 47 Indikator yang akan dilakukan penilaian tingkat kematangan sesuai data dan keadaan yang berjalan saat ini. Proses wawancara dilakukan dengan informan dari KOMINFO Surabaya untuk mendapatkan jawaban setiap Indikator. Penilaian dilakukan setelah semua data terkumpul dengan menghitung Nilai Indeks Aspek, Nilai Indeks Domain dan Nilai Indeks SPBE. Hasil dari penilaian ke 47 Indikator, 8 Aspek dan 4 Domain didapat Nilai Indeks SPBE sebesar 3.90 dengan predikat “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa SPBE Pemerintah Kota Surabaya telah dilaksanakan sesuai kebutuhan dan mengacu pada regulasi tentang SPBE.

Fokus: Nabilah berfokus hanya pada pengukuran tingkat kematangan SPBE di Surabaya dengan indeks numerik, sedangkan penelitian ini berfokus pada menganalisis kinerja serta menganalisis faktor pendukung, penghambat, dan dampak implementasi SPBE di Kota Bengkulu.

Metode: Nabilah menggunakan instrumen kuantitatif (47 indikator, wawancara, penghitungan indeks), sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil: Penelitian Nabilah menghasilkan angka indeks 3,90 (Sangat Baik), sedangkan penelitian ini ditujukan untuk menghasilkan gambaran kinerja dan analisis kontekstual, bukan sekadar angka indeks.

2. Penelitian oleh Andi Mappiare pada tahun 2023 dengan judul Evaluasi Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Makassar. Berdasarkan hal tersebut, kajian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan bagaimana indeks penerapan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah website evaluasi SPBE dan studi Pustaka dengan sumber data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan alat analisis VOSViewer untuk memetakan dokumen dengan analisis studi pustaka pada kaitannya evaluasi penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi penerapan SPBE dengan mengukur tingkat kematangan pada empat domain dengan 47 sub indikator mencapai nilai indeks 3,71 dengan predikar “Sangat Baik”. Capaian itu didasari pada akumulasi domain kebijakan internal dengan nilai indeks 0,45, domain tata kelola

dengan nilai indeks 0,85, domain manajemen dengan nilai indeks 0,53, dan domain layanan dengan nilai indeks 1,89. Sehingga pada evaluasi SPBE di Diskominfo Kota Makassar mengalami peningkatan target penerapan SPBE menjadi “sangat baik” yang menjadi peningkatan yang signifikan dalam penerapan SPBE.

Fokus: Mappiare meneliti SPBE secara khusus hanya di Dinas Komunikasi dan Informatika, sedangkan penelitian ini melihat implementasi SPBE di seluruh lingkup Pemerintah Kota Bengkulu.

Metode: Mappiare menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan data sekunder dan analisis dokumen menggunakan VOSViewer, sedangkan penelitian ini memakai metode kualitatif dengan data primer (wawancara, observasi, studi dokumentasi).

Hasil: Mappiare menemukan indeks 3,71 (Sangat Baik) dengan rincian per domain, sementara penelitian ini menargetkan analisis kinerja, kendala, dan peluang perbaikan SPBE tanpa menghitung angka indeks.

3. Penelitian oleh Wildan Zainul Faki pada tahun 2019 dengan judul Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi SPBE. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan Pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk mewujudkan proses kerja yang lebih efisien, efektif, transparan,

dan akuntabel. Dari fungsinya yang sangat membantu proses pelayanan di Pemerintah daerah, maka perlu adanya evaluasi guna mengetahui sejauh mana kemajuan dari pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Kegiatan Evaluasi SPBE dilaksanakan berdasarkan peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE yang mencakup domain tata kelola SPBE, layanan SPBE dan kebijakan SPBE. Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Situbondo sebesar 2.79. Hasil asesmen tersebut berada di antara 2.6 - < 3.5 yang menunjukkan kualitas SPBE berada dikategori BAIK.

Fokus: Faki meneliti SPBE di Situbondo dengan acuan Permenpan No. 5 Tahun 2018 (regulasi lama), sedangkan penelitian ini menggunakan acuan regulasi terbaru (Permenpan No. 59 Tahun 2020 dan Perpres No. 95 Tahun 2018).

Metode: Faki menggunakan analisis evaluatif berbasis dokumen dan pedoman lama, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan triangulasi data (wawancara, observasi, dokumentasi).

Hasil: Faki memperoleh indeks 2,79 (Baik), menunjukkan SPBE masih tahap awal. Penelitian ini lebih menekankan pada evaluasi mendalam terkait efektivitas, faktor penghambat, dan dampak SPBE di Kota Bengkulu.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 E-Government

E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, e-government adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan – kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Lee, 2009). E-government juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik internasional maupun antar Negara (Mustafadidjaya, 2003).

Pengertian e-government dibagi menjadi lima tingkat dimana tingkatan yang semakin tinggi memiliki permasalahan yang semakin kompleks (Agarwal, 2000).

1. Tingkat pertama, e-government dimulai dari menampilkan wajah dari pemerintahan seperti meluncurkan website pada masing-masing instansi pemerintahan. Tujuannya untuk mengenalkan sistem pemerintahan, memberi informasi terkait instansi masing-masing. Kekurangannya ada pada komunikasi yang masih satu arah dan belum bisa dikatakan sebagai good governance.

2. Tingkat kedua, mulai terjadi komunikasi dua arah berupa transaksi serta interaksi antara pihak pemerintah dengan pihak masyarakat. Transaksi yang dimaksud seperti layanan publik yang biasa dilakukan secara luar jaringan, dengan adanya e-government dapat dilakukan dalam jaringan.
3. Tingkat ketiga, melakukan kerja sama atau kolaborasi antar instansi untuk melakukan pelayanannya secara dalam jaringan. Adanya kolaborasi tersebut membuat masyarakat lebih efisien dalam melakukan transaksi. Tingkatan ini belum diterapkan di Indonesia karena masih terhambat oleh perantara yang ada pada masing – masing instansi.
4. Tingkat keempat, e-government memasuki tahap peningkatan arsitektur teknis agar semakin kompleks. Peningkatan fitur yang disediakan dalam pelayanan akan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi, tetapi anggaran untuk peningkatan termasuk keamanan dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan juga semakin besar.
5. Tingkat kelima, pemerintah dapat memberi informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan sistem “Information push” masyarakat dapat dengan mudah mendapat pelayanan publik yang dibutuhkan dari pemerintah.

Tujuan dari e-government ialah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap e-government. Dengan demikian e-government membutuhkan critical mass dari e-citizen dan e-businesses untuk

menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah (Lee, 2009).

Di Indonesia inisiatif kearah e-government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Keluarnya Intruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003, intruksi tersebut menyebutkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government.

Menurut The World Bank Group (Suaedi, 2010), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

2.2.2 Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Perpres No 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang berbunyi “Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE”. Pengguna SPBE adalah semua pengguna yang memanfaatkan layanan SPBE seperti Pemerintahan, masyarakat, dan pelaku usaha. Dari fungsinya yang sangat membantu proses pelayanan di Pemerintah daerah, maka perlu adanya evaluasi guna mengetahui sejauh mana kemajuan dari pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

Teknologi informasi dan komunikasi yang mengalami revolusi, memberi peluang pemerintah dalam melakukan inovasi untuk pembangunan aparatur negara dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Langkah awal dalam pembangunan seperti reformasi administrasi merupakan upaya dalam melakukan perubahan atau modernisasi administrasi dari pemerintahan. Reformasi administrasi negara, secara umum terdapat dua strategi seperti melakukan upaya menghidupkan kembali peran, kedudukan serta fungsi lembaga yang menjadi penggerak dari reformasi administrasi. Kedua yaitu melakukan tata ulang sistem administrasi negara yang meliputi proses, struktur, sumber daya manusia dan hubungan antar negara dengan masyarakat (publik).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah salah satu penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah untuk pemanfaatan hal teknologi informasi dan komunikasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan SPBE. Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, menimbang bahwa tujuan dari SPBE adalah agar dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, transparan serta akuntabilitas (Peraturan Presiden, No.95, 2018). Terbitnya Peraturan Presiden, menunjukkan bahwa seluruh instansi pemerintah baik wilayah maupun daerah wajib menerapkan prinsip SPBE sesuai amanat Presiden. Terdapat tiga unsur penting pada pelaksanaan SPBE yaitu penyelenggaraan pemerintahan adalah unsur tata kelola pada birokrasinya, kemahiran dalam

hal teknologi informasi dan komunikasi untuk pendukung dalam pelaksanaan, serta kemudahan pelayanan pemerintah untuk pengguna yang sesuai dengan fungsi dan tugas masing – masing (Peraturan Presiden, No.95, 2018).

Peran penting dari SPBE salah satunya adalah dukungannya terhadap seluruh sektor pengembangan. Dalam menciptakan SPBE yang terpadu serta efisiensi, perlu tata kelola yang baik dan manajemen sistem. Perwujudan dari peningkatan tersebut ditandai dengan pembentukan Tim Koordinasi SPBE Nasional yang berada di bawah tanggung jawab Presiden. Disebutkan dalam Peraturan Presiden bahwa pengguna dari SPBE terdiri dari instansi pusat, pemerintahan daerah, pegawai, individual, masyarakat, para pelaku bisnis/usaha serta beberapa pihak lainnya yang memerlukan layanan (Peraturan Presiden, No.95, 2018). SPBE harus dilaksanakan dengan beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Efektivitas, wujud dari optimalisasi terhadap pemanfaatan sumber daya yang mendukung berjalannya SPBE agar memenuhi kebutuhan.
- b. Keterpaduan, wujud dari integrasi sumber daya yang mendukung berjalannya SPBE.
- c. Kestinambungan, melanjutkan upaya SPBE secara bertahap, terencana dan diskontinu sesuai tahap perkembangannya.
- d. Efisiensi, wujud pencapaian dari pemanfaatan terhadap sumber daya yang mendukung berjalannya SPBE.
- e. Akuntabilitas, memiliki fungsi yang jelas serta pertanggungjawaban dari SPBE.

- f. Interopabilitas, melakukan koordinasi serta kolaborasi antara sistem elektronik dengan proses bisnis untuk penukaran data dan informasi.
- g. Keamanan, menjaga kerahasiaan, ketersediaan, keutuhan dan keaslian dari sumber daya pendukung SPBE.

2.2.3 Kinerja Pemerintah

Menurut Wibowo (dalam Mustafa, 2017), dalam perspekti teori, kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Ini di dalamnya pelayanan publik menunjuk pada dua hal yaitu berkaitan dengan bagaimana sesuatu itu dilakukan dan yang kedua yakni seperti apa hasil dari suatu yang dilakukan.

Kinerja berasal dari pengertian "*Performance*" yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja (Sinambela, 2017). Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang dihasilkan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Sinambela, 2017).

Withmore (Sinambela, 2017) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan

standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Menurut Cascio dalam buku (Rahadi, 2010), *Performance appraisal is the systematic description of individual or group job relevant strengths and weakness. Although technical problem (e.g. the choice of format) and human problems (e.g. supervisory resistance, interpersonal barriers) both plaque performance appraisal, they are not insurmountable*. Inti dari kutipan tersebut adalah penilaian kinerja merupakan suatu gambaran yang sistematis tentang kebaikan dan kelemahan dari pekerjaan individu atau kelompok.

Ada beberapa teori dalam pembahasan kinerja diantaranya menggunakan tipologi kinerja berdasarkan dimensi prestasi aksi dan prestasi hasil (Dwiyanto, 2014) yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisien tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas pelayanan, Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.
3. Responsivitas, Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas, Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu

merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini memiliki fokus utama pada analisis kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kerangka berpikir ini terbagi menjadi dua bagian besar, yaitu: (1) Kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan SPBE, dan (2) Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SPBE di Kota Bengkulu.

Pada bagian pertama, kerangka berpikir menitikberatkan pada pengukuran kinerja pemerintah melalui empat indikator utama (Dwiyanto, 2014), yakni:

1. Produktivitas mengukur efisiensi dan efektivitas pelayanan, tidak hanya rasio input-output tetapi juga hasil yang dicapai dalam pelayanan publik.
2. Kualitas Pelayanan menekankan pentingnya mutu layanan publik karena persepsi negatif masyarakat sering muncul akibat layanan yang buruk.
3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas menunjukkan kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan prinsip dan kebijakan organisasi, meski kadang bisa bertentangan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas menilai sejauh mana kebijakan dan tindakan organisasi publik sejalan dengan kehendak rakyat melalui kontrol pejabat publik terpilih.

Sementara itu, bagian kedua dari kerangka berpikir membahas tentang faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan SPBE di Kota Bengkulu. Faktor pendukung dapat berupa ketersediaan infrastruktur teknologi, komitmen pimpinan daerah, regulasi yang mendukung, serta kerja sama dengan pihak akademisi atau lembaga lain. Di sisi lain, faktor penghambat bisa berupa keterbatasan anggaran, rendahnya literasi digital di kalangan ASN dan masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan budaya kerja dari manual ke digital.

Seluruh komponen dalam kerangka berpikir ini saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas implementasi SPBE. Dengan mengidentifikasi kinerja melalui empat indikator utama serta mengenali faktor-faktor pendukung dan penghambat, peneliti dapat menarik kesimpulan yang komprehensif mengenai sejauh mana keberhasilan Pemerintah Kota Bengkulu dalam menerapkan SPBE. Pada akhirnya, hasil dari kerangka berpikir ini akan dirangkum dalam bagian kesimpulan, yang memuat evaluasi umum dan rekomendasi perbaikan untuk keberlanjutan implementasi SPBE di masa mendatang. Berikut bagan kerangka berpikir dari penelitian ini:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Penelitian

