

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penerapan

Menurut Wahab (2003) penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan. Dalam hal ini penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil karya yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktikkan kedalam masyarakat. Menurut Bahdudu dan Zain (2010) penerapan adalah hal, cara atau hasil. Menurut Ali (2007), penerapan adalah mempraktikkan, memasang.

Menurut Syafri, Setyoko dan Israwan (2008:47) mengatakan bahwa penerapan adalah hal, cara atau hasil. Lebih lanjut dikatakan bahwa penerapan adalah mempraktekkan, memasang.

Menurut Wahab (2003:45) beberapa unsur-unsur penerapan antara lain: a) adanya program yang dilaksanakan, b) adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, c) adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

2.2.E-Government

2.2.1. Pengertian E- Government

Menurut Heeks (2006:4), *E-Government* adalah penggunaan teknologi

informasi oleh organisasi sektor publik. Sistem *E-Government* adalah sistem informasi sosio-teknis: menghubungkan teknologi, yaitu sistem informasi, dan orang-orang yang menjadi pengguna sistem informasi hanya melalui Internet. *E-Government* berarti otomasi teknologi dan sistem.

Selanjutnya, *E-Government* didefinisikan sebagai sistem elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi dan internet untuk memberikan otoritas akses ke informasi dan layanan. Perangkat elektronik berbasis pemerintah menggunakan Internet untuk mengakses berbagai situs web untuk informasi atau layanan, seperti jual beli barang. (huang dkk., 2005: 146)

Sementara pemerintah mengatakan perangkat elektronik seperti telepon, televisi nasional digital tradisional dan komputer yang disediakan dapat terhubung ke internet negara dan melewati perangkat lain . Menyediakan Internet sebagai media transmisi kepada warga negara dengan cara yang efisien dan hemat biaya. (Mugenzy 2017)

E-Government adalah pemerintahan berbasis elektronik dengan memanfaatkan sesuatu teknologi digital dan jaringan internet dalam suatu ide atau gagasan baru yang diterapkan untuk menciptakan hal-hal baru guna meningkatkan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2.2.2. Manfaat *E-Government*

Menurut Huang dkk., (2005:147), *E-Government* memiliki beberapa keunggulan:

- a. Pengguna dapat memperoleh semua layanan yang dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari dalam satu atap. Akses satu atap ini lebih nyaman (24-7) dan lebih efisien melalui otomatisasi daripada cara non-elektronik.

- b. *E-Government* memperluas pilihan masyarakat untuk memperoleh layanan pemerintah dengan meningkatkan akses Internet di luar cara tradisional seperti surat dan telepon.
- c. *E-Government* memungkinkan orang untuk mengakses layanan yang lebih baik yang dibawa oleh komputerasi, seperti akses ke alat pencari kerja baru.
- d. *E-Government* dapat memberikan pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif dengan meningkatkan peluang partisipasi warga – warga dapat memberikan umpan balik instan tentang kebijakan atau layanan pemerintah yang mereka gunakan dan mengidentifikasi area untuk perbaikan.
- e. *E-Government* dapat menjadi stimulus yang kuat untuk e-commerce dengan membiasakan orang dengan transaksi dan layanan online.

Menurut Indrajit,(2016) tentang konsep *E-Government* yang diterapkan oleh suatu negara, antara lain:

- a. Memberikan layanan pemerintah berkualitas tinggi kepada pemangku kepentingan (kota, kabupaten, bisnis, dan industri), yang terutama terkait dengan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan di berbagai situasi kehidupan lapangan;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas pemerintah dalam kerangka tata kelola perusahaan yang baik dengan menerapkan konsep,
- c. Reduced Serum Berarti manajemen biaya total, hubungan dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah atau pemangku kepentingan dalam kegiatan sehari-hari

- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk menghasilkan aliran pendapatan baru melalui keterlibatan dengan pemangku kepentingan
- e. Menciptakan sesuatu yang baru yang bersifat publik dan dapat dengan cepat dan akurat memberikan jawaban atas berbagai pertanyaan yang muncul sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada
- f. Memperkuat peran masyarakat dan lainnya sebagai mitra dalam pemerintahan untuk menyampaikan kebijakan yang beragam kepada publik secara imparial dan demokratis

2.2.3. Tantangan *E-Government*

Menurut Huang dkk., (2005), *E-Government* harus dipenerapkan atau disebarluaskan terlebih dahulu untuk meningkatkan manfaat di atas. Di sini, kami mengidentifikasi beberapa batasan dan tantangan penerapan penuh. Kami mencantumkan beberapa di antaranya di bawah ini:

- a. Banyak orang yang masih buta komputer.
- b. Tidak semua orang memiliki akses yang memadai ke Internet. Ini mungkin karena kurangnya peralatan yang tepat, atau kecepatan/bandwidth akses yang tidak memadai.
- c. Agar layanan *E-Government* yang membutuhkan informasi pribadi dapat digunakan secara luas, layanan tersebut harus dapat diandalkan, aman, dan melindungi privasi informasi.
- d. Hambatan hukum, administratif, peraturan, sosial dan politik mencegah campuran aktor *E-Government* yang rapuh ini

Menurut (Indrajit,2016:13) temuan penelitian para praktisi *E-Government* di berbagai negara, pemerintah dan masyarakat pada dasarnya menghadapi 3 (tiga)

tantangan besar saat mengembangkan konsep *E-Government* di negara masing-masing:

- a. Tantangan terkait dengan menciptakan dan mengarahkan saluran akses digital (dan elektronik) yang dapat digunakan secara efektif oleh publik dan pemerintah.
- b. Partisipasi dengan lembaga non-pemerintah lainnya (komersial swasta dan pihak non-komersial lainnya) untuk mengembangkan infrastruktur *E-Government* yang diperlukan Fasilitas dan tantangan terkait suprastruktur;
- c. Prosedur manajemen perubahan pemerintah berjalan lancar seperti yang diharapkan.

2.2.4. Jenis Layanan *E-Government*

Penerapannya menunjukkan bahwa pemerintah menyediakan berbagai jenis layanan kepada warganya melalui *E-Government* . Salah satu cara untuk mengklasifikasikan jenis layanan ini adalah dengan melihatnya dalam dua cara utama (Indrajit, 2016:17)

- a. Aspek kompleksitas mengacu pada kompleksitas desain dan penerapan struktur *E-Government* ;
- b. Aspek manfaat, terutama hal-hal yang berkaitan dengan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan kedua aspek di atas, jenis *proyek E-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: Publish, Interact , dan Transact(Indrajit, 2016:17):

1. *Publish* (Komunikasi Satu Arah)

Penerapan *E-Government* jenis ini merupakan bentuk yang termudah.

Selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan nya tidak perlu melibatkan sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini terjadi komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat bebas diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah computer atau *handphone* melalui media internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

2. *Interact* (Komunikasi Dua Arah)

Pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan yang berkepentingan. Ada dua jenis yang biasa dipergunakan dalam kelas *Interact*. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *teleconference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidaklangsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).

3. *Transact* (Transaksi)

Dalam Kelas *Transact* pun terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, bedanya adalah terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. ini lebih rumit

dibandingkan dengan dua kelas sebelumnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Selain Indrajit, Dalam juga membagi lagi Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, membagi kelas Pengembangan *E-Government* dalam *publish, interact dan transact*. *Publish* merupakan hal utama yang menjadi Langkah awal pengembangan *E-Government* karena segala informasi yang ada dalam pemerintahan perlu dipublikasikan kepada masyarakat. Selanjutnya, *interact* dan *transact* merupakan langkah lanjutan yang melibatkan masyarakat, dimana dalam hal ini pemerintah dan masyarakat saling berkomunikasi dan bertransaksi. Pembagian ketiga kelas tersebut dianggap versi yang paling sederhana dibandingkan dengan versi lainnya.

2.2.5. Jenis realisasi *E-Government*

Pembagian tiga kategori dianggap sebagai versi yang paling sederhana dibandingkan dengan versi lainnya. Disebutkan 4 (empat) jenis hubungan *E-Government* sebagai berikut:

a. *Government to Citizens (G2C)*

Inti dari *Government to Citizens (G2C)* adalah membangun dan mengaplikasikan portofolio teknologi informasi pemerintah dengan tujuan utama meningkatkan interaksi dengan komunitas (masyarakat). Dengan kata lain, tujuan utama dibangunnya *E-Government* tipe G2C adalah untuk memperpendek jarak antara pemerintah dan warga negara melalui berbagai jalur akses, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pemerintah dan

memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. G2C adalah *E-Government* yang paling banyak digunakan yaitu

b. *Government to Business (G2B)*.

Dalam melakukan kegiatan bisnis, perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi yang sangat banyak untuk mendukung proses bisnis perusahaan milik pemerintah. Hubungan yang baik antara pemerintah dan badan usaha sangat diperlukan, tidak hanya untuk memudahkan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, tetapi pemerintah juga dapat memperoleh banyak manfaat dengan terjalinnya hubungan interaktif yang baik dan efektif dengan badan usaha swasta. dari pemerintah-ke-bisnis (*G2B Government to Business (G2B)*). Dalam melakukan kegiatan bisnis, perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi yang sangat banyak untuk mendukung proses bisnis perusahaan milik pemerintah. Hubungan yang baik antara pemerintah dan badan usaha sangat diperlukan, tidak hanya untuk memudahkan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, tetapi pemerintah juga dapat memperoleh banyak manfaat dengan terjalinnya hubungan interaktif yang baik dan efektif dengan badan usaha swasta. Hubungan tersebut berbentuk hubungan pemerintah-ke-bisnis (*G2B*).

c. *Government-to-government (G2C)*

jenis G-to-C ini merupakan jenis *E-Government* yang paling umum, pemerintah menetapkan dan mengaplikasikan berbagai kombinasi teknologi informasi, dan tujuan utamanya adalah untuk memperkuat hubungan interaktif dengan masyarakat (orang) untuk perbaikan. Dengan kata lain, tujuan utama didirikannya G-to-C *E-Government* adalah untuk memperpendek jarak antara pemerintah dan warga negara melalui berbagai saluran akses, sehingga

masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pemerintahnya dan memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

d. *Government to Employees (G2E)*

E-Government juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau pegawai pemerintah yang bekerja sebagai pegawai negeri di berbagai institusi untuk memfasilitasi akses warga terhadap layanan. Dengan mengenali keberadaan berbagai jenis tersebut, maka dapat diketahui fungsi strategis dari perkembangan *E-Government* di suatu negara. Keberadaannya tidak hanya untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan suatu negara dan pada akhirnya mendorong kemajuan negara itu sendiri.

2.2.6. Unsur keberhasilan *E-Government*

Elemen Keberhasilan *E-Government* Indrajit, (2016:11) menerapkan hasil penelitian *Harvard JFK School of Government*, konsep digitalisasi ke sektor publik, berikut adalah tiga elemen yang harus dimiliki seseorang dan dianggap serius untuk menjadi sukses. Faktor keberhasilan tersebut adalah:

a. *Support* (Dukungan)

Elemen *Support* atau dukungan merupakan aspek penting dalam penerapan *E-Government*. Kepemimpinan adalah aspek dukungan yang paling penting. Pemimpin harus memiliki *dasar hukum* untuk membangun *E-Government* karena ini akan mencakup seluruh proses *E-Government*. Dengan kata lain, seorang pemimpin tidak hanya harus terampil dalam konseptualisasi, tetapi juga harus menjadi motivator yang dapat diandalkan selama tahap pelaksanaan (*action*). Pemimpin harus mendukung

pembentukan inisiatif program *E-Government* yang efektif yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Adanya kesepakatan bersama antar pemangku kepentingan tentang konsep tentang konsep *E-Government* ;
2. Mengalokasikan beberapa sumber daya (manusia, keuangan, tenaga,waktu, informasi, dan lain-lain) ke setiap tingkat pemerintahan.
3. Mengembangkan infrastruktur pendukung untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan *E-Government* ;
4. Mensosialisasikan konsep *E-Government* kepada semua kalangan baik pemerintah maupun masyarakat luas melalui berbagai sarana secara berkelanjutan.

b. *Capacity* (Kapasitas)

unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

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

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

c. *Value* (Manfaat)

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

2.2.7. Prinsip *E-Government*

Prinsip-prinsip *E-Government* adalah sebagai berikut oleh Kanada adalah sebagai berikut: (huang dkk., 2005):

- a. Akuntability, Organisasi bertanggung jawab atas data pribadi yang berada di bawah kendalinya dan harus menunjuk satu atau lebih orang yang bertanggung jawab atas kepatuhan organisasi terhadap prinsip perlindungan data.

- b. Perjelas tujuannya, tujuan pengumpulan informasi pribadi harus ditentukan oleh organisasi pada atau sebelum waktu pengumpulan data tersebut.
- c. Pengumpulan, penggunaan, atau pengungkapan informasi pribadi memerlukan persetujuan tertulis dan persetujuan individu, kecuali dinyatakan lain secara tidak tepat.
- d. Koleksi terbatas, pengumpulan data pribadi akan dibatasi sejauh yang diperlukan untuk tujuan yang dinyatakan oleh organisasi. Informasi harus dikumpulkan dengan cara yang adil dan sah .
- e. Pembatasan Penggunaan, Pengungkapan, dan Penyimpanan, informasi pribadi tidak boleh digunakan atau diungkapkan untuk tujuan tertentu selain dari tujuan pengumpulannya, kecuali diizinkan oleh individu atau diharuskan oleh hukum. Jika tidak, data pribadi hanya akan disimpan selama diperlukan untuk memenuhi tujuan ini.
- f. Ketepatan, informasi pribadi harus seakurat, lengkap, dan terbaru sejauh yang diperlukan untuk tujuan penggunaannya.
- g. Keamanan, bergantung pada sensitivitas informasi, langkah-langkah keamanan diterapkan untuk melindungi data pribadi.
- h. Keterbukaan, Organisasi harus memberikan informasi kepada individu tertentu tentang kebijakan dan praktik mereka yang terkait dengan pengelolaan informasi pribadi.
- i. Akses Individu, Individu harus diberi tahu tentang keberadaan, penggunaan, dan pengungkapan informasi pribadi dan diberi akses ke informasi tersebut. Individu harus dapat mengubah keakuratan dan kelengkapan informasi dan kepemilikannya dari waktu ke waktu.

- j. Tantangan, Kepatuhan Individu harus dapat menyelesaikan masalah yang terkait dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip di atas kepada individu yang bertanggung jawab atas kepatuhan individu atau organisasi tertentu.

2.3.Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Layanan Publik

Berdasarkan Suwarno(2008:65) Dalam konteks Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan makna dengan istilah pelayanan umum atau masyarakat pelayanan. Oleh karena itu ketiga istilah yang digunakan dapat dipertukarkan, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengumumkan bahwa pelayanan publik meliputi semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Regulasi diperlukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengertian pelayanan publik adalah barang, jasa, dan/atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan atau pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Serangkaian kegiatan. Manajemen Pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk menegakkan peraturan perundang-undangan.

Fungsi Pelayanan publik merupakan fungsi pokok yang harus dilaksanakan oleh Negara baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Fungsi ini juga dilakukan oleh BUMN/BUMD dalam menyediakan dan menyediakan jasa pelayanan dan atau barang publik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan manusia berupa barang, jasa atau yang diselenggarakan secara administratif oleh pemerintah yang diatur dengan undang-undang .

2.3.2 Standar Layanan Umum

Standar pelayanan publik merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan paling sedikit meliputi:

- | | |
|--|-----------------------------|
| a) Dasar hukum | j) Kondisi |
| b) Sistem, mekanisme, dan prosedur | k) Batas waktu penyelesaian |
| c) Biaya/tarif | l) Produk jasa |
| d) Sarana, prasarana dan sarana | m) Kompetensi pelaksana |
| e) Pemantauan internal | n) Jumlah pelaksana |
| f) Penanganan keluhan, saran dan masukan | |
| g) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan di sesuai dengan standar pelayanan | |
| h) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan | |
| i) Evaluasi kinerja pelaksana | |

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan harus mencakup:

- a) Prosedur layanan: yang harus dilakukan dalam hal ini adalah kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.
- b) Waktu penyelesaian: waktu yang ditetapkan sejak tanggal permohonan harus merupakan waktu yang sesuai dengan penyediaan layanan, termasuk pengaduan, dan harus terkait dengan kepastian waktu penyediaan layanan yang sesuai dengan durasi layanan.
- c) Biaya Layanan: Rincian proses penyediaan layanan harus ditagih secara tepat dan rinci serta tidak boleh melanggar ketentuan yang berlaku.
- d) Produk Layanan: Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Hal ini berkaitan dengan substansi pemberian pelayanan, yaitu konsekuensi pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
- e) Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik mengenai kemudahan dan kenyamanan pelayanan serta tersedianya fasilitas pendukung yang memadai seperti kursi, meja, toilet dan tempat ibadah.
- f) Kompetensi petugas layanan: Kompetensi penyedia layanan harus ditentukan berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Pelayanan ini mengacu pada tanggung jawab petugasnya seperti pengetahuan, kedisiplinan dan sopan santun dalam penyampaian pelayanan.

Standar pelayanan dibuat untuk memperjelas penyelenggaraan pelayanan publik dan memperjelas tugas dan peran penyelenggara pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Kotler (dalam Napitupulu, 2007: 164) mencantumkan banyak fitur layanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (Tidak Berwujud): Itu tidak dapat dilihat, disentuh, dicicipi, didengar atau dicium sebelum transaksi. Pembeli tidak mengetahui hasil pasti dari Layanan atau tidak mengetahuinya secara akurat sebelum menggunakan Layanan.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), tidak dapat dipisahkan dan oleh karena itu dijual, diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan; Oleh karena itu, konsumen berpartisipasi dalam penyediaan layanan. Mengingat kehadiran konsumen, penyedia layanannya memperhatikan interaksi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi kinerja layanan.
3. *variabilitas* (berubah dan beragam); Layanan berubah, selalu berubah, dan tidak selalu dengan kualitas yang sama, tergantung siapa yang menyediakannya, kapan dan di mana.
4. *Perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama):Jasa tidak dapat disimpan dan permintaan berfluktuasi. Daya tahan layanan tergantung pada kondisi yang disebabkan oleh berbagai faktor.

2.3.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya tercermin dari kepuasan masyarakat.

Menurut Zeithmal (dalam Hardiyansyah., 2011:41):

- a. Berwujud (*tangible*): Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
- b. Andal (*reliability*): Terdiri dari kemampuan entitas jasa untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan benar.
- c. daya tanggap (*Responsiveness*): Terdiri dari kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Kemampuan: Ini terdiri dari persyaratan yang dimiliki perangkat, pengetahuan dan keterampilan perangkat yang memadai untuk menyediakan layanan.
- e. Urtikaria: Ini terdiri dari sikap dan perilaku yang mudah didekati dan ramah, tanggap terhadap keinginan konsumen, dan bersedia menjalin kontak dan hubungan pribadi.
- f. Keandalan: Hal itu ditandai dengan sikap ikhlas untuk meraih kepercayaan masyarakat.
- g. Keamanan: Layanan yang ditandai dengan kehadiran harus memastikan bahwa mereka bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
- h. Akses: Mudah dihubungi dan enak diajak bicara

2.4.Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terintegrasi (SISKOHAT)

Sistem informasi adalah suatu sistem kerja yang melakukan aktivitas yang ditujukan untuk memproses informasi (mengambil, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, dan menampilkan). Mulyana (2014:5),

Mendefinisikan komputer sebagai sistem elektronik yang beroperasi secara otomatis untuk mengolah data dengan cepat, tepat, dan akurat, serta dapat menerima data, menyimpan data, dan menghasilkan informasi berdasarkan instruksi atau program yang diberikan. Penekanan pada pendefinisian (Fahmi, 2021).

Sistem Informasi dan Komputerisasi oleh Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono, 2009 Sistem pengolahan data menerapkan informasi yang berkualitas dan berfungsi sebagai alat untuk pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, serta visualisasi dan analisis.

Sistem informasi dan komputer adalah kumpulan dari berbagai perangkat keras dan perangkat lunak komputer, dan perangkat manusia yang menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak untuk memproses data. Sistem Informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang terdiri dari komponen-komponen di dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menyediakan informasi bagi para pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga.

SISKOHAT adalah sistem pengolahan seluruh data haji di Indonesia yang berbasis teknologi informasi, yang bertugas mengelola pendaftaran, database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transportasi haji, database penempatan akomodasi jemaah, informasi publik, sistem informasi kesehatan haji, dan database petugas haji (putri & hendrasyah, 2020)

Penyempurnaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) merupakan salah satu upaya optimalisasi pelayanan bagi calon jemaah haji. Sistem ini mengintegrasikan unsur-unsur terpenting penyelenggaraan haji, yaitu pendaftaran haji, dokumen haji, dan keuangan haji. Dengan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji di bidang teknologi informasi diharapkan semakin memudahkan calon jemaah

mendapatkan pelayanan dan kecepatan informasi sehingga calon jemaah lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan yang berlaku. dengan tuntunan agama (Munawaroh dkk., 2015)

Tujuan dibentuknya SISKOHAT adalah: (1) Agar jemaah calon haji dan masyarakat mudah mengakses baik langsung maupun tidak langsung semua data informasi tentang haji. (2) Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan Jemaah calon haji sehingga tercipta jemaah calon haji yang berwawasan dan mandiri. (3) Untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat secara profesional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat (Suzami & Hudaya, 2021).

SISKOHAT, sistem informasi dan digitalisasi haji terpadu, merupakan pendataan haji Indonesia secara real-time secara online, terintegrasi dengan maskapai penerbangan, bank, dan lembaga lainnya untuk memfasilitasi layanan haji.

2.5. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan ilmu yang menghasilkan kesimpulan berupa ilmu pengetahuan yang dapat diandalkan dalam proses berfikir mengenai “Penerapan *E-Government* di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Studi Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Proses layanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji)” dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Penelitian terdahulu

| No | penulis Dan Sumber | Judul Penelitian | Metode penelitian | Temuan |
|----|---|--|-------------------|--|
| 1. | (Zulfa dkk., 2017) <i>DOI: 10.15575</i> | Optimalisasi SISKOHAT Dalam Peningkatan Layanan Pendaftaran Haji” | Kualitatif | Optimalisasi SISKOHAT yang dilakukan oleh Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat efektif dan lancar dalam pelayanan pendaftaran jamaah melalui proses penetapan standar dan langkah-langkah pembaharuan program yang tepat. |
| 2. | (Sari, 2018) DOI: https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2018.004.02.3 | Kemitraan Kemenag Kota Batu dan PT Bank BNI Syariah Kota Batu dalam Inovasi Peningkatan Layanan Administrasi Haji” | Kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi jemaah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama menghadapi proses yang tidak efisien dan efisien. Saat mendaftar haji, calon jemaah haji harus melalui empat tahapan prosesnya yang dilakukan di berbagai lokasi. |
| 3. | (Putri & Hendrasyah, 2020) DOI: 10.35314/inovbiz.v8i1.1252 | Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis)” | Kualitatif | SISKOHAT jelas hadir di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkali dengan pengaruh 66,4%. Dimana penerapan sistem pengendalian intern di Kanwil Kemenag Bengkulu sesuai standar dan Peraturan Pemerintah No 60 Tahun 2008 dan Peraturan Menteri Agama RI No 24 Tahun 2011 . |
| 4. | (Afriani dkk., 2020). DOI: https://doi.org/10.52137/humanis.v6i1.22 | Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu” | Kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan peran Kementerian Agama Provinsi Aceh Utara dalam mengpenerapkan Sistem Informasi dan Komputer Haji Terpadu SISKOHAT. Masih kurang optimal berdasarkan laporan dari masyarakat. |

| | | | | |
|----|--|--|-------------|--|
| 5. | Eka Prameswari Devi1, Afifudin, Suyeno, (2021) URL http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12105 | “Pelaksanaan SISKOHAT Dalam Studi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Malang” | Kualitatif | Pelaksanaan SISKOHAT di Kemenag Kota Malang sudah memiliki kriteria kebijakan yang sesuai dengan SOP yang ditetapkan pemerintah, belum ada manusia dan SDM sebagai pendukung, dan komunikasi didukung penuh oleh semua pihak yang berkepentingan. Sehingga SISKOHAT dapat mempengaruhi situasi sosial, ekonomi dan politik organisasi lokal. Penerapan menunjukkan masih terdapat kendala pada hardware dan peopleware. |
| 6. | (Suzami & Hudaya, 2021). DOI: 10.36761/jt.v5i2.1131 | Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Peningkatan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa” | Kualitatif | Temuan menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT berdampak positif dan signifikan terhadap pelayanan haji. Pelaksanaan SISKOHAT memberikan dampak sebesar 82,1% terhadap peningkatan layanan haji calon jemaah haji, dengan dampak sebesar 57,3% terhadap masyarakat umum dan sebesar 52,6% terhadap pengurus/pengelola SISKOHAT. Sisanya 17,9% calon jemaah, 42,7% warga sipil dan 47,4% pengurus/pengelola SISKOHAT dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam bagian kajian ini. |
| 7. | (Fahmi, 2021) DOI: https://doi.org/10.52434/jp.v15i2.55 | Pengaruh Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Pelayanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut” | kuantitatif | Dari hasil pengujian hipotesis utama, terlihat bahwa penerapan sistem “SISKOHAT” yang mengintegrasikan informasi haji dan komputerisasi efektif. Tercapainya kualitas layanan haji sebesar 49,58% dengan dampak positif yang nyata terhadap akses layanan haji. Pemahaman utama dari temuan ini adalah bahwa penerapan SISKOHAT, sebuah sistem informasi haji dan komputer yang terintegrasi, mempengaruhi penerapan SISKOHAT. Belum optimal dipenerapkan karena kendala waktu layanan SISKOHAT, jumlah pengguna |

| | | | | |
|-----|---|--|------------|---|
| | | | | yang mengakses, dan kemudahan belajar SISKOHAT. |
| 8. | (Ardiana & Fatimah, 2019). DOI: https://doi.org/10.14421/jmd.2021.71-02 | Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Pendaftaran Haji Khusus di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019. | Kualitatif | Model sukses sistem informasi Delone dan mclean. Salah satu metrik yang tidak diterapkan dengan baik adalah manfaat bersih. Tiga faktor yang mendasari keberhasilannya adalah sistem informasi yang terpadu secara nasional, kemudahan penyajian konten, dan pejabat yang profesional. Ada dua penghambat. Artinya, struktur organisasi Cisco Hat untuk penyelenggaraan Haji Khusus belum terbentuk, dan konten Cisco Hat belum terealisasi secara optimal. |
| 9. | (Saleh dkk., 2022) URL: https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam/article/view/5240 | “Efektivitas SISKOHAT Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro” | Kualitatif | SISKOHAT dilaksanakan secara virtual di Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Biro Agama Kota Metro. SISKOHAT adalah ujung tombak pelayanan ziarah, semua proses pelayanan hadir dalam ziarah, khususnya pendaftaran dan pencabutan pendaftaran ditangani oleh SISKOHAT-nya. SISKOHAT merupakan kunci pelayanan seksi penyelenggaraan haji dan umrah karena tidak dapat dilaksanakan tanpa adanya SISKOHAT. |
| 10. | (Febianti & Farida, 2020) DOI: 10.33751/jhss.v4i2.2455 | <i>Efektifitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terintegrasi (SISKOHAT) Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kabupaten Sumedang</i> | Kualitatif | Bekerja sama atau mengadakan MOU dengan pemerintah Meningkatkan kualitas jaringan, memberikan pendidikan dan pelatihan tamu, dan membimbing teknis atau pelatihan lainnya Meningkatkan integritas staf dan bekerja sama dengan Perantara Petugas Staf Penasehat KUA dan KBIH untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat umum atau calon haji. |
| 11. | (Rahayu, 2017) DOI : <i>10.21456/vol7iss</i> | Evaluasi Penerapan <i>E-Government</i> di PUSTEKOM Kemendikbud berbasis metode | kualitatif | Penerapan e-Gov dengan kategori “sangat baik” di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. |

| | | | | |
|-----|---|--|------------|---|
| | 2pp139-145 | PEGI | | |
| 12. | (Hardi & Gohwong , 2020) DOI: https://doi.org/10.46507/jcgpp.v1i1.10 | <i>E-Government</i> pada Program Smart City di Makassar, Indonesia | Kualitatif | <i>E-Government</i> berbasis kota di bawah Program Smart City Kota Makassar bermula dari manajemen indikator kota, yang merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengelola sesuai dengan tujuan pembangunan visi dan misi Pemerintah Kota Makassar |
| 13. | (Budianto et al., 2022) DOI: https://doi.org/10.47492/jih.v1i1.1625 | Optimalisasi Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Penerapan Simkah Pada Kantor urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung | Kualitatif | Penerapan Simkah KUA Kecamatan Gedebage yang mengkaji teori Harvard JFK School menunjukkan bahwa hasil penerapan Simkah belum terlalu maju karena kendala. Masih belum ada dukungan maksimal dari pemerintah dalam sosialisasi. Sumber Daya memiliki keuangan dan infrastruktur yang sangat terbatas, tetapi cukup dan kurang berpartisipasi dalam masyarakat. |
| 14. | (syafriani & Zaituna , 2018) Doi: https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34 | Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian : Belajar di Bkpsdm Kabupaten Sumenep | Kualitatif | Penerapan <i>E-Government</i> dalam bentuk SIMPEG diiklankan dengan baik. Didukung oleh e-Leadership, informasi manajemen, dan menyediakan informasi jaringan infrastruktur (server yang beroperasi, kemampuan optik untuk menyimpan data, dan kemampuan untuk menyediakan manajemen informasi personel jaringan). Namun kendala yang menghambat penerapan <i>E-Government</i> adalah pengelolaan data kantor di OPD yang ada, yang kurang memahami informasi teknis. |

| | | | | |
|----|--|--|------------|---|
| 15 | (Pertwi et al., 2021) DOI: https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508 | Application Deep <i>E-Government</i> Wujudkan Transparansi Pemerintahan Desa (Studi di Pemerintahan Desa Bulu Timoreng) | Kualitatif | Dalam pelaksanaannya, di Desa Buro Desa Timoren untuk mencapai transparansi pemerintahan, berkoordinasi dengan masyarakat umum setiap masalah atau manfaat yang timbul dari penerapan <i>E-Government</i> . |
|----|--|--|------------|---|

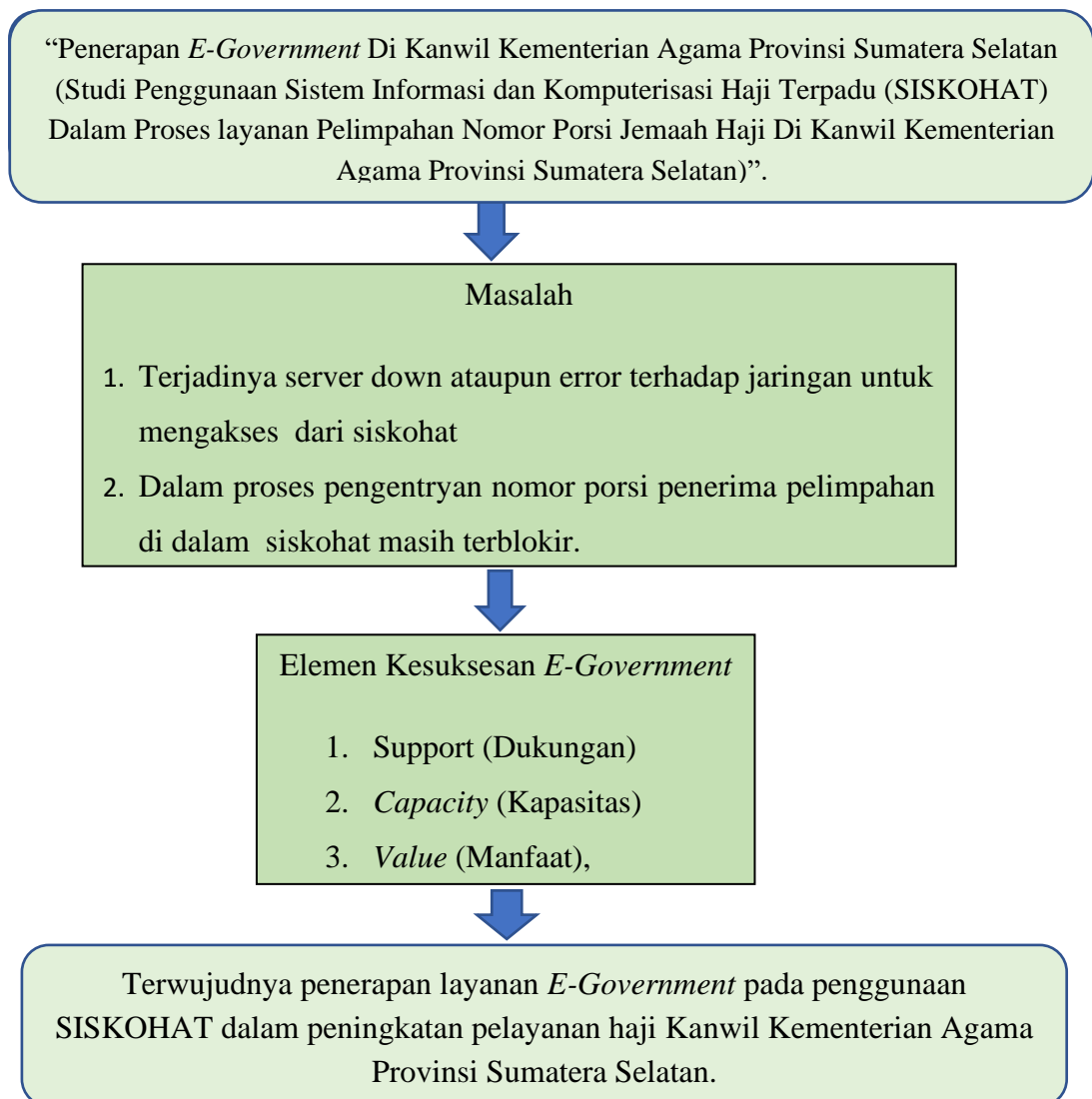
Sumber: diolah penulis dari jurnal

Berdasarkan penelitian sebelumnya di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah objek penelitiannya adalah SISKOHAT dalam peningkatan pelayanan haji dan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada fokus, lokus dan teori yang digunakan. Disini saya akan melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian sekarang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah objek penelitiannya adalah SISKOHAT dalam Peningkatan Pelayanan Haji dan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus, lokasi, dan teori yang digunakan. Disini kami akan melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya “Penerapan *E-Government* di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Studi Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Proses layanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji)”.

2.6. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini yaitu meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat melalui penggunaan SISKOHAT. Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variable penelitian dan indikator - indikator yang menentukannya dari elemen Kesuksesan *E-Government* menurut Indrajit, (2016:11) ada tiga elemen sukses. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dilihat dalam skema berikut ini :

Gambar 4 Kerangka Berfikir



Sumber: Diolah Penulis merujuk pada teori elemen kesuksesan *E-Government* Indrajit, (2016:11)