

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi informasi menjadi kian pesat yang memberikan segala kenyamanan dan kemudahan terhadap penggunanya. Beragam fitur layanan yang tersedia dapat dimanfaatkan untuk membantu menyelesaikan berbagai macam bentuk pekerjaan.

Dalam hal ini pemerintah atau pemangku kebijakan pun turut serta hadir dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi melalui pelayanan berbasis elektronik atau selanjutnya disebut *e-Government*, sebagai wujud optimalisasi pelayanan berbasis elektronik untuk masyarakat dengan tujuan terciptanya pelayanan publik yang baik secara merata dan menyeluruh.¹

Dampak dari penerapan *e-Government* telah memberikan perubahan cukup signifikan dalam pelayanan publik dimana hal ini dianggap mampu mempraktikkan ide-ide paradigma pelayanan publik yang baru. Namun kendala yang harus dihadapi oleh pemerintah adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi masih dibawah rata-rata menjadi dampak dari kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat. Indonesia sudah mengalami kemajuan secara teknologi namun kemampuan dan pengetahuan masyarakat terhadap dunia media sosial dan cara menjalankannya masih sangat kurang.² Keberadaan *e-Government* ini, pemerintah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat

¹ Putri Auliyaa, Rahmat Hidayat, And Rudyk Nababan, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian," *Kinerja* 18, No. 4 (2022).

² Bambang Irawan, "E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik," *Jurnal Paradigma* 4, No. 3 (2015).

untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan dengan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat.

Munculnya penerapan *e-Government* pada PT. TASPEN (Persero) yang selanjutnya disebut PT. TASPEN, telah membawa dampak besar terhadap perusahaan tersebut. PT. TASPEN sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban amanat dari pemerintah untuk menyelenggarakan dan mengelola program tunjangan asuransi dana pensiun dan tabungan hari tua untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun pejabat negara.

Berangkat dari beberapa kondisi permasalahan seperti peserta pensiun yang sudah lanjut usia pasti memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan pengurusan data-data pensiun, sehingga perlunya penjelasan secara detail dari pegawai karena tidak mengetahui data-data yang diperlukan untuk mengurus dana pensiun, dan keterbatasan jarak rumah dengan kantor PT. TASPEN dapat menyebabkan keterlambatan pelaporan pensiun.³

Dengan adanya keterbatasan maupun kendala tersebut, maka diperlukannya pelayanan prima dan fasilitas layanan yang memudahkan para peserta pensiun dalam mengelola haknya.

Dalam proses pengelolaan pensiun, PT. TASPEN memberikan manfaat dan kualitas pelayanan yang memudahkan peserta pensiun saat mengurus data-data yang dibutuhkan untuk pelaporan dengan menerapkan inovasi *e-Government* antara lain adalah *digital-based service* (layanan berbasis digital), layanan klaim otomatis

³ Klarisa Bara Nafitri, "Pembaharuan Sistem Pelayanan Dengan Aplikasi Taspen Di Era Digital," 2022.

dan layanan klaim satu jam. Pada tahun 2023, PT. TASPEN meluncurkan Digital Services Apps yang mengintegrasikan seluruh layanan digitalnya, antara lain Otentikasi Digital dan Pengajuan Klaim secara Digital melalui TASPEN *One-hour Online Service* yang selanjutnya disebut TOOS.

TOOS merupakan inovasi layanan digital yang memudahkan seluruh peserta untuk mendapat layanan terbaik dari PT. TASPEN, baik peserta aktif maupun pensiunan. Jangkauan pelayanan berbasis digital PT. TASPEN berdasarkan data bulan Maret 2023 telah melayani 6,78 juta peserta dan tersebar di 57 kantor cabang, 44 mitra bayar dengan 16.985 titik layanan di seluruh Indonesia.⁴

Upaya peningkatan jasa layanan menjadi tugas utama oleh PT. TASPEN sebagai bagian dari tanggungjawab yang diberikan oleh pemerintah menjadi serba mudah dengan diluncurkannya pelayanan berbasis online atau *Taspen Online Service*. Namun masih saja terdapat kendala dan hambatan yang masih dialami oleh perusahaan sehingga diperlukan program atau kebijakan yang dapat menjadi solusi untuk penyelesaian masalah tersebut.⁵ Seperti yang terjadi pada PT. TASPEN (Persero) cabang Jambi, dalam pengamatan penulis selama melakukan aktivitas magang ditemukan masih kurang maksimalnya penerapan TOOS sebagai layanan untuk proses pengajuan klaim pensiun secara online dikarenakan oleh beberapa kendala dan hambatan. Pada pra penelitian tersebut ditemukan kendala awalnya adalah masih dijumpai calon peserta pensiun belum mengenal atau mengetahui adanya TOOS. Ini disebabkan oleh sosialisasi yang belum merata kepada calon

⁴ Suci Nurhayati, "Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (One Hour Service) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Pns) Dalam Perspektif Islam" 5, No. 1 (2016).

⁵ Fia Fridayanti Adam, "Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline Dan Online Terhadap Program Pensiun Pertama Di Pt Taspen (Persero) Cabang Bogor," *Jurnal Vokasi Indonesia* 10, No. 2 (2022).

peserta seperti yang berada jauh dari jangkauan PT. TASPEN cabang Jambi. Hal ini terjadi karena penerapan digital layanan TOOS masih terbilang baru karena diterapkan pada tahun 2023 lalu.⁶

Kendala selanjutnya adalah sebagian besar peserta merupakan masyarakat pada usia masuk pensiun tidak semuanya faham dan terampil untuk mengakses layanan tersebut atau biasa disebut dengan masyarakat yang gagap terhadap teknologi.⁷ Lalu hambatan yang paling sering terjadi adalah masih terdapat eror sistem. Contohnya ketika dalam proses pengajuan klaim, servernya menjadi *down* atau sibuk karena terlalu banyak pengguna mengakses bersamaan yang bahkan juga dialami oleh pegawai PT. TASPEN (admin) ketika mengakses layanan. Selain itu kondisi jaringan yang tidak stabil di beberapa tempat juga menjadi salah satu hambatan.⁸ Hal ini dapat menyebabkan peserta enggan mengakses layanan online tersebut sehingga beralih untuk datang langsung ke PT. TASPEN ataupun mitra layanan PT. TASPEN dan kembali mengajukan atau melaporkan pensiunan dengan dibantu oleh pegawai disana. Ditambah ditemukan pada PT. TASPEN Cabang Jambi yaitu proses validasi data masih manual di cek satu-satu oleh pengelola (staf admin) bidang layanan dan kepesertaan agar jika ditemukan kesalahan dokumen dan tidak direspon oleh peserta setelah di kirim *e-mail* pemberitahuan maka harus diberitahu kembali kepada pensiunan melalui telepon. Dampak yang ditimbulkan

⁶ Ahmad Wijaya, "Pt Taspen Terus Berinovasi Tingkatkan Layanan Bagi Asn," Antara News, 2023, <https://www.antaraneews.com/Berita/3488424/Pt-Taspen-Terus-Berinovasi-Tingkatkan-Layanan-Bagi-Asn>.

⁷ Ibid Hal 3

⁸ Adam, "Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline Dan Online Terhadapprogram Pensiun Pertama Di Pt Taspen (Persero) Cabang Bogor."

adalah pelaporan pensiun menjadi terlambat dan dapat menyebabkan peserta tidak menerima hak pensiunnya tepat waktu.

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa belum optimalnya penerapan *e-Government* melalui TOOS pada PT. TASPEN. Jika hal ini terus berlanjut maka dapat mempengaruhi profitabilitas, tingkat pelayanan dan menghambat proses penyelenggaraan kesejahteraan ASN dan pegawai pensiun oleh PT. Taspen.

Penelitian ini merupakan kajian penelitian ilmu pemerintahan. Penelitian ilmu pemerintahan adalah bidang studi yang membahas struktur, fungsi, dan proses pemerintahan dalam mengelola negara serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kajian dalam ilmu pemerintahan mencakup bagaimana kebijakan dibuat, diimplementasikan, dan dievaluasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks penelitian, kajian ilmu pemerintahan meneliti berbagai aspek terkait peran pemerintah dalam mengelola negara, termasuk pelayanan publik. Ini menjadi dasar bahwa penelitian ini relevan menjadi bagian dari kajian penelitian ilmu pemerintahan karena menekankan aspek pelayanan publik, digitalisasi serta inovasi dalam administrasi yang sejalan dengan konsep pemerintahan berbasis elektronik (*e-Government*)

Penelitian ini berangkat dari beberapa kajian pustaka relevan yang terdiri dari 8 jurnal maupun skripsi nasional dan 2 jurnal internasional. Karena dalam penelitian terdahulu penting untuk menemukan sisi menarik dan mengklasifikasikan perbedaan penelitian yang sedang dilaksanakan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Pertama penelitian ini terinspirasi dari artikel jurnal yang relevan untuk memetakan penelitian tentang *e-Government*. Penelitian dilakukan oleh Bambang Irawan⁹ dan Adi Cahyadi¹⁰ yang membahas konsep *e-Government*. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Untuk mengimbangi ragam kebutuhan dalam sektor pemerintah maka teknologi yang digunakan harus dapat melayani sebuah keragaman berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara dengan lebih baik, meningkatkan interaksi di dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

Syalom M.C. Lenak, Ismail Sumampo, Welly Waworundeng¹¹ dan Herpita Wahyuni, Ulung Pribadi, Danang Eko Prasetya¹² melakukan penelitian yang membahas penerapan *e-Government* terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menjelaskan bahwa *e-Government* merupakan suatu kebutuhan pelayanan publik yang relevan untuk diterapkan sebagai perwujudan dari mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Namun terdapat hambatan yang menyebabkan penerapan layanan ini belum maksimal seperti

⁹ Bambang Irawan, "E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik," *Jurnal Paradigma* 4, No. 3 (2015).

¹⁰ Adi Cahyadi, "E-Government: Suatu Tinjauan Konsep Dan Permasalahan," *Journal The Winners* 4, No 1 (2003).

¹¹ Syalom M C Lenak, Ismail Sumampow, And Welly Waworundeng, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon," *Jurnal Governance* 1, No. 1 (2021).

¹² Herpita Wahyuni, Ulung Pribadi, And Danang Eko Prastya, "The Success Of E-Government As A Public Service System In South Bengkulu Regency," *Indonesian Journal Of Economics, Social, And Humanities* 4, No. 3 (2022).

terdapat resiko keamanan data dan dibutuhkan keahlian teknologi dalam sistem pengoperasian.

Heriyanto¹³ dalam urgensi penerapan *e-Government* terhadap pelayanan publik dijelaskan bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Baik dari dialokasikannya beberapa sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral, dibangunnya berbagai infrastruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif agar mengembangkan *e-Government* (seperti adanya regulasi yang jelas) dan disertai disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, berkelanjutan, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik. Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, sebagai penentu besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan dari pemerintah itu sendiri, melainkan dari unsur masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (*value*) secara signifikan bagi masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat

¹³ Heriyanto, "Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik," *Musamus Journal Of Public Administration* 4, No. 2 (2022).

justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah dan akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep dari *e-Government*.

Kedua, penelitian ini menjelaskan penelitian terdahulu atau kajian pustaka yang membahas Evaluasi Penerapan E-Government Di Lingkungan Pemerintah. Adi Sutrisno, Sujianto dan Hasim As'ari¹⁴ menjelaskan dalam penelitiannya bahwa pemanfaatan teknologi informatika membuat komunikasi semakin mudah dan cepat, akses informasi semakin mudah, dapat mempersingkat waktu juga menghemat biaya. Upaya meningkatkan pelayanan publik yang prima dan baik dengan mengandalkan pada pelayanan berbasis elektronik, Presiden Republik Indonesia mengeluarkan payung hukum berupa Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Lahirnya Peraturan Presiden (Perpres) menjadi sebuah dorongan bagi instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah untuk saling berkolaborasi guna menerapkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan digitalisasi atau lazim disebut SPBE atau *e-Government*.

Ketiga, penelitian ini menjelaskan penelitian sebelumnya dibahas oleh Fia Fridayanti Adam¹⁵, Yopi Handrianto, Nurul Robiatul Latifa¹⁶, Soraya Lestari, Devia

¹⁴ Adi sutrisno, Sujianto, And Hasim as'ari "Evaluasi Penerapan E-Government Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis," *Jurnal Of Community Service and Research* 7, no. 1 (2023).

¹⁵ Adam, "Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline Dan Online Terhadapprogram Pensiun Pertama Di Pt Taspen (Persero) Cabang Bogor" *Jurnal Vokasi Indonesia* 10, No 2 (2023).

¹⁶ Yopi Handrianto And Nurul Robiatul Latifa, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi Toos Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Infortech* 5, No. 2 (2023).

Rani¹⁷ dan Muhammad Faizal, Dedy Hermawan, Eko Budi Sulistio¹⁸ tentang digitalisasi layanan pada PT. TASPEN. Dijelaskan dalam penelitian ini bahwa PT. TASPEN berkomitmen untuk melaksanakan digitalisasi layanan sebagai bagian dari komitmen untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatan operasional perusahaan.

Beberapa penelitian diatas menjadi sumber relevan dalam penelitian ini dimana kesamaan penelitian terlihat dari tema penelitian adalah penerapan *e-Government* pada sektor publik sebagai upaya dari peningkatan pelayanan publik yang bersih, mudah, aman dan efisien. Sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitian ini lebih mengarah pada layanan digital PT. TASPEN yaitu TOOS.

Penelitian terdahulu ini kemudian dapat diklasifikasikan menjadi tiga pengelompokan yakni, konsep *e-Government* dalam perspektif pelayanan, evaluasi penerapan *e-government* di lingkungan pemerintah, dan digitalisasi layanan PT. TASPEN (Persero).

¹⁷ Soraya Lestari And Devia Rani, "Effect Of Service Quality And Effectiveness Of Use Of Taspen Authentication Application On Customer Satisfaction," *Journal Of Economics Science* 6, No. 2 (2020).

¹⁸ Faizal, Hermawan, And Sulistio, "Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen," *Jurnal Administrativa* 2, No. 2 (2020).

Tabel 1.1 Ringkasan Hasil Tinjauan Pustaka

No.	Jenis Pengelompokan	Hasil/Temuan
1.	Konsep <i>E-Government</i> Dalam Perspektif Pelayanan	Bambang Irawan (2020), Adi Cahyadi (2003), Syalom M.C. Lenak, Ismail Sumampo, Welly Waworundeng (2021), Herpita Wahyuni, Ulung Pribadi, Danang Eko Prasetya (2022), dan Heriyanto (2022) menjelaskan bahwa penggunaan layanan elektronik pemerintah di negara Indonesia masih mengalami kesenjangan di masyarakat. Hal ini dikarenakan layanan yang ditawarkan belum dipersiapkan secara maksimal karena belum memenuhi beberapa elemen konsep <i>e-Government</i> .
2.	Evaluasi Penerapan E-Government Di Lingkungan Pemerintah	Adi Sutrisno, Sujianto dan Hasim As'ari (2023). Meskipun penggunaan <i>e-Government</i> telah diterapkan, namun hal ini belum dimaksimalkan dalam proses penerapannya. Evaluasi penerapan e-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis, belum seluruhnya memenuhi kriteria teori Fietkiewicz yang merupakan model evolusi/maturitas <i>e-government</i> .
3.	Digitalisasi Layanan PT. TASPEN (Persero).	Fia Fridayanti Adam (2023), Yopi Handrianto, Nurul Robiatul Latifa (2023) Soraya Lestari, Devia Rani (2020) Muhammad Faizal, Dedy Hermawan, Eko Budi Sulistio (2020) pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa bentuk pengembangan <i>e-Government</i> dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu digitalisasi pelayanan publik pada PT. TASPEN (Persero). Ciri dari digitalisasi layanan ini adalah para peserta yang merupakan ASN dapat melakukan atau mengakses jenis layanan

		<p>apapun melalui 1 genggaman (<i>gadget</i>). Adapun yang menjadi hambatannya adalah dibutuhkan sosialisasi secara maksimal oleh TASPEN mengingat sasaran dari layanan ini sebagian besar peserta masih gagap terhadap teknologi, dan harus diiringi dengan sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) yang sesuai.</p>
--	--	--

Sumber: diolah oleh penulis (2024)

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dikelompokkan pada tabel diatas, masing-masing penelitian membahas tentang konsep *e-Government* dalam perspektif pelayanan, evaluasi penerapan *e-government* di lingkungan pemerintah, dan digitalisasi layanan PT. TASPEN (Persero). Namun belum ada penelitian yang secara spesifik berfokus pada layanan digital TASPEN *One-hour Online Service* dengan melihat penerapannya dalam meningkatkan pelayanan publik oleh PT. TASPEN (Persero). Oleh karena itu kebaruan dari penelitian ini adalah untuk melihat **“Penerapan Website Taspem *One-hour Online Service* (TOOS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif merupakan langkah awal yang sangat penting. Hal ini melibatkan merumuskan pertanyaan atau kondisi yang ingin diteliti. Dari latar belakang di atas penelitian ini merumuskan masalah penerapan *e-Government* pada PT. TASPEN (Persero) cabang Jambi masih terdapat beberapa kendala layanan. Hal ini didasarkan pada belum maksimalnya sistem layanan yang masih sering muncul eror system ketika diakses dan minimnya

pengetahuan teknologi oleh sebagian besar peserta, dan terhambatnya sistem validasi data otomatis sehingga harus di cek kembali oleh admin. Dampak dari beberapa hal tersebut telah menghambat aktivitas dari digitalisasi layanan itu sendiri. Maka penelitian ini mengajukan pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan *TOOS* pada PT. (Persero) TASPEN Cabang Jambi?
- b. Bagaimana tahapan penerapan *TOOS* pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penghambat dan menjelaskan penerapan *e-Government* dengan penggunaan layanan digital *TOOS* dalam meningkatkan pelayanan publik pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Dan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sebuah pengetahuan/wawasan/referensi yang berhubungan dengan digitalisasi layanan. Dan menambah khasanah keilmuan di bidang ilmu pemerintahan dalam konteks pelayanan publik.

- b. Secara Praktis

- Bagi Instansi/Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau bahan masukan kepada PT TASPEN (Persero) Cabang Jambi guna untuk mengambil langkah yang tepat untuk evaluasi dalam meningkatkan efektivitas layanan digital.

- Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah pengetahuan bagi penulis baik secara teori maupun praktek. Secara teori menambah pengetahuan penulis mengenai konsep *e-Government* layanan digital melalui *TOOS*. Secara praktek, penulis dapat mengetahui bagaimana operasional perusahaan yang sebenarnya.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi penambah ilmu pengetahuan dan pengalaman menyusun penelitian serta menjadikannya bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin meneliti terkait penerapan *e-Government* melalui layanan digital.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Konsep e-Government

Berangkat pada maraknya penggunaan *gadget* yang semakin hari semakin meningkat merupakan bukti bahwa kemudahan akses pelayanan melalui teknologi dan informasi berkembang secara pesat. Beragam fitur layanan telah tersedia dalam *gadget* menjadikannya sarana kemudahan yang dapat digunakan oleh pengguna teknologi dan dapat dioptimalkan oleh seorang individu untuk membantu menyelesaikan berbagai macam bentuk pekerjaan. Untuk itu pemerintah dan atau pemangku kebijakan pun berinisiatif untuk memanfaatkan teknologi dan informasi

dengan diterapkannya pemerintahan berbasis elektronik atau *electronic government* yang selanjutnya disebut *e-Government*.

Definisi *e-Government* seperti yang dikemukakan oleh World Bank merupakan:

Penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Definisi ini menekankan pada penggunaan sistem informasi dan teknologi komunikasi oleh lembaga pemerintah untuk transformasi layanan publik. *e-Government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, memungkinkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik.¹⁹

Sedangkan Gil-Garcia dan Luna-Reyes (2003, 2006) mendefinisikan *e-government* sebagai²⁰

“...pemilihan, desain, implementasi dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan merupakan hal yang sangat penting dalam penyediaan layanan publik, peningkatan efektivitas manajerial, dan promosi nilai-nilai demokrasi dan mekanisme partisipasi. Selain itu, pengembangan kerangka hukum dan peraturan yang memfasilitasi informasi akan mendorong masyarakat berpengetahuan juga menjadi perhatian penting”.

Merujuk pada definisi di atas, maka *e-Government* tidak sekedar penerapan ICT (*Information and Communication Technology*) dalam proses pemerintahan, namun juga tentang penciptaan kondisi untuk keberhasilan proyek *e-Government* itu sendiri.

Penerapan *e-Government* di Indonesia sebagaimana tertuang pada Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital dan

¹⁹ Puji Ayu Lestari Et Al., *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) In The Covid-19 Pandemic Era* 18, (2021).

²⁰ Bambang Irawan Muhammad Nizar Hidayat, *E-Government : Konsep, Esensi Dan Studi Kasus*, n.d.

Keterpaduan Layanan Digital Nasional, ditegaskan bahwa dalam rangka mencapai keterpaduan layanan digital nasional, Pemerintah melakukan percepatan transformasi digital melalui penyelenggaraan Aplikasi SPBE Prioritas dengan mengutamakan integrasi dan interoperabilitas.

Ciri dari *e-Government* itu sendiri adalah adanya penggunaan sistem komputer di lembaga maupun organisasi pemerintah. Biasanya ditujukan untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pencarian, juga pengolahan data yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat. Dengan kata lain, sistem komputer/informasi di lembaga tersebut difokuskan sebagai alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat.²¹

Menerapkan *e-Government* dapat mempromosikan keterampilan digital karyawan, dan menggabungkan teknologi ke dalam prosedur pengambilan keputusan, dengan begitu pemerintah dapat meningkatkan kemampuan digital mereka. Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi, sebagai berikut: ²²

- a. Mengelola data dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara otomatis.
- b. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk

²¹ Adi Cahyadi, "E-Government: Suatu Tinjauan Konsep Dan Permasalahan," *Journal The Winners* 4 No 1 (2003).

²² A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. Tasyah, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19 ," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 2021.

menyediakan layanan publik, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan interaksi dengan masyarakat, bisnis, serta antar instansi dalam rangka mengurangi korupsi, maupun sebagai peningkatan pendapatan dan mengurangi anggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan.

1.5.2 Model Evolusi *e-Government*

Model tahapan evolusi atau perkembangan *e-Government* menjadi relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti: “sudah sampai tahap mana penerapan *e-Government*?”. Hal ini menjadi penting untuk mengetahui tolak ukur dalam menjelaskan tahapan penerapan *e-Government*. Dengan tujuan itu maka bagian ini akan menjelaskan model kerangka tahapan *e-Government* (*the stages of e-government*).

Fietkiewicz, Mainka, & Stock (2017) mendeskripsikan model tahapan evolusi/maturitas *e-Government* dengan menyebutnya sebagai lima “pilar” yakni, 1) *information* (informasi); 2) *communication* (komunikasi); 3) *transaction* (transaksi); 4) *integration* (integrasi); dan 5) *participation* (partisipasi).²³

Fietkiewicz, dkk. menggunakan istilah pilar, karena mereka sependapat dengan Coursey & Norris (2008) yang mengatakan bahwa tahapan dalam evolusi *e-Government* tidak selalu harus linier dan berurutan. Tiap-tiap tahap tersebut merupakan tahap tersendiri yang terpisah satu sama lain tanpa ada tingkatan hirarki dari tahap terendah sampai tertinggi. Untuk itulah Fietkiewicz, dkk. menggunakan istilah pilar yang ditujukan untuk menilai tingkat kedewasaan (maturitas) program

²³ Ibid Hal 15.

e-Government, masing-masing pilar tersebut berisikan variabel-variabel yang bisa diukur secara kualitatif maupun kuantitatif.

Tabel 1.2 Model Evolusi E-Government Fietkiewicz, dkk. (2017)

No.	Website Evaluation Metrics	Variables
1	Information	Are press release available? Is basic information available? Is information on healthcare available? Is information on politics available? Is information on services available? Are forms for services available? Is information for various user-groups available? Is the website accessible via smartphones? Are applications for smartphones available? Are push services available? Is the website available in English? Is the website available in the languages of the three most important immigrant groups?
2	Communication	Are social media services used? Is it possible to make appointments with an authority via the web? Do I get answers to email requests? Is emailing possible instead of written (snail) mail? Is it possible to leave feedback or complaints?
3	Transaction	Is it possible to fill out forms online? Is it possible to pay tax online? Is it possible to pay penalties online? Is it possible pay fees online? Are services for libraries available? Is a personalized portal available?
4	Integration	Is an entry homepage available? Email: Cooperation with authorities? Software/safety measure/intranet/database?
5	Participation	Are online questionnaires available? Do forums and platforms for asking questions exist? Is it possible to participate in a community meeting via the WWW? Is it possible to vote online?

Sumber : Buku Bambang Irawan dan Muhammad Nizar Hidayat (2021)

1.6 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian untuk menjelaskan karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti. Ini melibatkan pemaknaan dari konsep yang digunakan untuk memudahkan pemahaman dan menggambarkan sesuatu dalam hal karakteristik abstrak serta hubungannya dengan entitas. Maka dari itu definisi konseptual dalam penelitian yang saya angkat ini adalah sebagai berikut:

- a. *E-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis website melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan dan mengurangi anggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Model Evolusi *e-Government*, Fietkiewicz dkk. mendeskripsikan lima pilar yang ditujukan untuk menilai tingkat kedewasaan (maturitas) program *e-Government*, masing-masing pilar tersebut berisikan variabel-variabel seperti 1) informasi; 2) komunikasi; 3) transaksi; 4) integrasi; dan 5) partisipasi. Model ini berfokus pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan akses informasi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

1.7 Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Effendi definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel agar diketahui baik buruknya

variabel tersebut. Adapun definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan lima indikator untuk mengukur maturitas penerapan *e-Government* menggunakan model evolusi *e-Government* menurut Fietkiewicz, Mainka, & Stock (2017).

- a. Informasi, merupakan proses penyediaan informasi yang jelas dan terstruktur melalui berbagai saluran, seperti situs web, media sosial, dan aplikasi mobile. Tujuannya adalah untuk meningkatkan aksesibilitas informasi kepada masyarakat. Dalam konteks penelitian ini indikator keberhasilannya, yaitu:
 - Ketersediaan Informasi : Informasi yang relevan dan akurat tersedia untuk masyarakat.
 - Aksesibilitas : Informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat.
 - Kualitas Informasi : Informasi yang tersedia memiliki kualitas baik dan relevan.
- b. Komunikasi, merupakan proses interaksi antara organisasi dan masyarakat melalui berbagai saluran, seperti email, telepon, dan media sosial. Tujuannya adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan transparansi organisasi. Dalam konteks penelitian ini indikator keberhasilannya, yaitu:
 - Partisipasi Masyarakat : Masyarakat aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.
 - Transparansi : Proses pengambilan keputusan yang transparan dan terbuka.
 - Keterbukaan : Informasi dan proses pengambilan keputusan dapat diakses oleh masyarakat.

c. Transaksi, merupakan proses penggunaan teknologi untuk melakukan transaksi, seperti pengajuan, pengiriman, dan pengelolaan dokumen. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses transaksi, serta meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Dalam konteks penelitian ini indikator keberhasilannya, yaitu:

- Efisiensi : Proses transaksi yang efektif dan efisien.
- Kualitas Layanan : Layanan yang diberikan memiliki kualitas baik.
- Aksesibilitas : Layanan dapat diakses dengan mudah dan cepat.

d. Integrasi, merupakan proses integrasi sistem dan aplikasi untuk memungkinkan komunikasi dan pertukaran data yang efektif. Tujuannya adalah untuk keterpaduan sistem dan aplikasi, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini indikator keberhasilannya, yaitu:

- Keterpaduan Sistem : Sistem dan aplikasi berjalan dengan keterpaduan yang baik.
- Komunikasi Data : Data dapat dikomunikasikan secara efektif antara sistem dan aplikasi.
- Integrasi : Sistem dan aplikasi dapat diintegrasikan dengan baik.

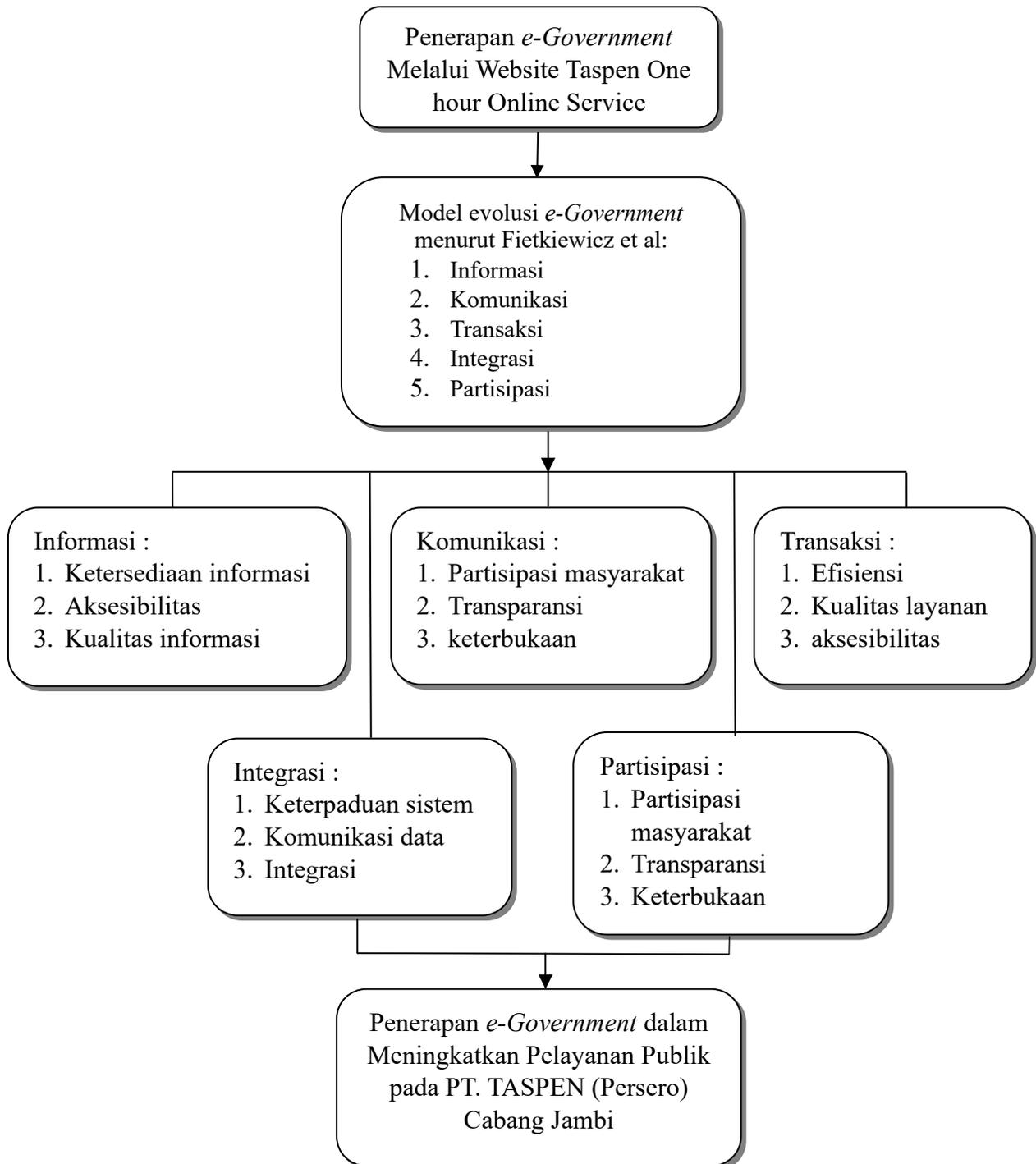
e. Partisipasi, merupakan proses penggunaan teknologi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan pemerintahan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- Partisipasi Masyarakat : Masyarakat aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.
- Transparansi : Proses pengambilan keputusan yang transparan dan terbuka.
- Keterbukaan : Informasi dan proses pengambilan keputusan dapat diakses oleh masyarakat.

1.8 Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang serta landasan teori dalam penelitian ini, maka secara spesifik akan terlihat pada kerangka berfikir dibawah ini:

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir



1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan suatu objek atau fenomena yang terjadi dan akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang bersifat naratif. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dimana dapat dilakukannya pemeriksaan komprehensif terhadap seseorang, kelompok, organisasi, program, kegiatan dan lainnya selama periode waktu tertentu. Deskripsi yang komprehensif dan mendalam dari suatu entitas adalah tujuannya. Studi kasus menghasilkan data yang dapat diperiksa lebih lanjut untuk mengembangkan teori. Sama halnya dengan metodologi pengadaaan informasi pemeriksaan subyektif, informasi analisis kontekstual diperoleh dari pertemuan, persepsi, dan berkas-berkas.²⁴

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penentuan lokasi ini merupakan salah satu tahap yang penting karena lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga hal ini dapat memudahkan penulis dalam melakukan penelitian. Sehingga penulis telah menetapkan lokasi Penelitian yang dilakukan yaitu di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi bertempat di Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi.

²⁴ V. Wiratman Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi V. Wiratna Sujarweni," *Metodologi Penelitian*, 2015.

1.9.3 Sumber Data

Pada penelitian ini secara umum data utama diperoleh dari data primer yang dikumpulkan melalui observasi langsung pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi melalui kegiatan magang dan wawancara secara langsung kepada informan di lapangan. Sedangkan data pendukung diperoleh dari data sekunder yang sudah pernah diolah sebelumnya oleh peneliti lain seperti buku-buku, karya ilmiah, jurnal maupun situs internet.

1.9.4 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penentuan informan dengan model purposive sampling.

Purposive sampling adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini sehingga mampu memberi data dengan maksimal.²⁵

Oleh karena itu seorang informan harus benar-benar tahu dengan permasalahan penelitian.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data

²⁵ Djoko Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta, 2010.

untuk memenuhi standar data yang ditetapkan, oleh karena itu teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan terlibat dalam penggunaan layanan tersebut. Selain itu juga dilakukan kegiatan wawancara dan dokumentasi.

- a. Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Metode ini dapat digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan saat penelitian dilakukan agar memperoleh gambaran lebih luas tentang permasalahan yang diteliti
- b. Wawancara, yaitu komunikasi dua arah secara langsung dengan narasumber. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan beberapa informan yang memahami permasalahan penelitian dengan dilakukan secara langsung di lapangan maupun melalui jaringan online seperti telepon dan pesan WhatsApp.

Tabel 1.3 Narasumber Penelitian

No.	Narasumber
1	Staf bagian Layanan dan Kepesertaan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi
2	Kepala bagian Layanan dan Kepesertaan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi
3	Staf bagian Umum dan SDM PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi
4	Peserta Pensiun PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi

Sumber : diolah oleh penulis (2024)

- c. Dokumentasi, diperoleh informasi dari banyak sumber baik itu dari karya ilmiah, arsip, jurnal atau artikel yang dapat menunjang hasil penelitian

1.9.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses bagaimana data diatur, megorganisasikan apa yang ada kedalam sebuah pola, kategori, dan suatu urutan dasar penelitian untuk menganalisis data secara keseluruhan baik berupa gambar maupun teks.²⁶

Analisis data kualitatif terdiri dari 3 alur kegiatan. Sebagai suatu pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Ketiga kegiatan itu adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data, sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data “kasar” yang muncul sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverivikasi.
- b. Penyajian Data, yakni sekumpulan informasi yang tersusun dengan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat berupa matriks, grafik, dan sebagainya.
- c. Penarikan Kesimpulan Dari data yang telah tersusun berdasarkan karakteristik data tersebut, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

²⁶ Ibid, 25

1.9.7 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini validasi data akan dijaga dengan cara melakukan triangulasi data, dimana validasi tersebut dilakukan dengan melakukan perbandingan dan memverifikasi hasil data yang telah diperoleh dari sumber berbeda. Selain itu pengamatan serta wawancara berulang akan dilakukan peneliti untuk memastikan bahwa data yang ditemukan dilakukan secara konsisten.²⁷ Selain itu untuk memperkuat hasil pengamatan dan wawancara, penting untuk menelusuri dokumen atau sumber yang menjadi faktor pendukung dalam hasil penelitian.

²⁷ Matthew B Miles And A Mich Huberman, *Data Analysis Qualitative Data Analysis A Methods*. Penerbit Sourcebook Edition, 1994.