

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Permatasari, P. A. (2016) dengan judul penelitian *“Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi Pada Aplikasi Kenaikan Pangkat PNS Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)”* menyatakan bahwa, penerapan SAPK di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala. Hal tersebut diketahui melalui implementasi elemen political environment yang bertipe Top Down Projects (TDP).

Retnowati, N. D., & Retnowati, D. (2015) *“Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat”* menyatakan bahwa, Sosialisasi E-Government perlu dilakukan secara konsisten, kontinyu dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi e-Government serta manfaat yang dapat mereka ambil. Perlu dilakukan pula suatu pelatihan baik itu pelatihan yang ditujukan bagi karyawan maupun masyarakat dikarenakan tingkat pengetahuan masyarakat yang masih rendah. Penerapan E-Government perlu pengewasan secara terus menerus karena bisa jadi sistem manajemennya akan berubah menjadi tradisional lagi jika tidak diawasi secara langsung. Perlu adanya update informasi setiap harinya dikarenakan pergerakan informasi berjalan pesat. Stratgi pemasaran bagi web korporat sangat diperlukan untuk kelangsungan E-Government.

Sufi, W., & Herlinda, D. (2017) *“Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru”* menyatakan bahwa, Penerapan Sistem Aplikasi

Pelayanan Kepegawaian (SAPKOnline) di Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru sudah terlaksana. Namun pada dasarnya SDM atau pengguna sistem (User) yang ada di BKD Kota Pekanbaru belum mampu menggunakan dan memanfaatkan Sistem (SAPK Online) secara maksimal.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu Tentang Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)

Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
Ayu Permatasari, P. (2016).	<i>"Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi Pada Aplikasi Kenaikan Pangkat PNS Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur"</i>	Penerapan SAPK di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala. Hal tersebut diketahui melalui implementasi elemen political environment yang bertipe <i>Top Down Projects</i> (TDP).
Retnowati, N. D., & Retnowati, D. (2015)	<i>"Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat"</i>	Sosialisasi E-Government perlu dilakukan secara konsisten, kontinyu dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi e-Government serta manfaat yang dapat mereka ambil. Perlu dilakukan pula suatu pelatihan baik itu pelatihan yang ditujukan bagi karyawan maupun masyarakat dikarenakan tingkat pengetahuan masyarakat yang masih rendah. Penerapan E-Government perlu pengewasan secara terus menerus karena bisa jadi sistem manajemennya akan berubah menjadi tradisional lagi jika tidak diawasi secara langsung. Perlu adanya update informasi setiap harinya dikarenakan pergerakan informasi berjalan pesat. Stratgi pemasaran bagi web korporat sangat diperlukan untuk kelangsungan E-Government.
Sufi, W., & Herlinda, D. (2017)	<i>"Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada"</i>	Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPKOnline) di Badan Kepegawaian Daerah Kota

Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
	<i>Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru</i>	Pekanbaru sudah terlaksana. Namun pada dasarnya SDM atau pengguna sistem (User) yang ada di BKD Kota Pekanbaru belum mampu menggunakan dan memanfaatkan Sistem (SAPK Online) secara maksimal.

Sumber : Diolah dari berbagai sumber, 2020.

Adapun penelitian yang penulis lakukan akan memfokuskan kepada bagaimana Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi Kasus: Aplikasi Kenaikan Pangkat PNS Di BKPSDM Kabupaten Barito Utara Tahun 2020).

B. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada dasarnya adalah pelayan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan seperti berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih

diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “Pelayan” dan “Dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Lijan, S. P., 2006).

Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “exit” dan “voice”. Mekanisme “exit” berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme “voice” berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pendekatan Pelayanan Publik Baru ini senada dengan Teori “Exit” dan “Voice” yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman (Ratminto, Atik Septi Winarsih., 2006)

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008) adalah produk birokrasi publik yang diterima oleh warga masyarakat secara tidak terbatas atau luas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha memenuhi kebutuhan penerimaan pelayanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun selanjutnya menurut Henry dalam Sedarmayanti (2009), pelayanan publik ditujukan kepada pelayanan terhadap kebutuhan yang

bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan, adapun menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009), pelayanan masyarakat adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

2. Kenaikan Pangkat

Salah satu bentuk dari pelayanan kepegawaian adalah pelayanan kenaikan pangkat. Pangkat adalah kedudukan yang menunjukkan tingkat seseorang PNS berdasarkan jabatannya dalam serangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian.

Kenaikan pangkat adalah sebuah program yang dibuat oleh pemerintah yang berupa pemberian penghargaan bagi para PNS yang telah memenuhi syarat dan memiliki prestasi kerja yang baik. Kenaikan pangkat merupakan hak dari semua PNS baik yang memiliki golongan rendah hingga PNS golongan tertinggi.

Pengertian "Pangkat" menurut Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil disebutkan bahwa, "Kedudukan yang menunjukkan tingkat seseorang Pegawai Negeri Sipil berdasarkan jabatannya dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian". Dalam hal kenaikan pangkat, berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan bahwa, "Setiap pegawai Negeri Sipil diangkat dalam jabatan dan pangkat tertentu". Hal ini berarti bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil sejak pengangkatan pertama sudah diberikan atribut/symbol berupa pangkat dan golongan. Pengangkatan pegawai Negeri Sipil dalam pangkat awal tersebut didasarkan tingkat

pendidikan formal yang bersangkutan.

Kemudian untuk meningkatkan prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil kepada Negara serta mewujudkan keadilan dalam memberikan penghargaannya, setiap Pegawai Negeri Sipil dimungkinkan untuk diberikan kenaikan pangkat. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 disebutkan bahwa, "Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil terhadap Negara".

Kenaikan pangkat ini memiliki dasar hukum tetap yang sebelumnya sudah mengalami perubahan yaitu dasar hukum kenaikan pangkat pertama adalah Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1980 kemudian dilakukan perubahan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 dan pembaharuan terakhir adalah Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 yang semuanya merupakan Peraturan Pemerintah tentang kenaikan pangkat. Ada beberapa perbedaan yang mendasar dalam ketiga perubahan dasar hukum yaitu sebagai berikut:

Ada beberapa perbedaan yang mendasar dari perubahan yang telah dilakukan salah satunya adalah mengenai periode kenaikan pangkat yang berdasarkan perubahan terakhir bahwa kenaikan pangkat hanya dilaksanakan dua periode yaitu per tanggal 1 April dan 1 Oktober yang seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa tanggal tersebut adalah tanggal penyerahan Surat Keputusan (SK) kenaikan pangkat kepada PNS yang artinya kepengurusan kenaikan PNS dilaksanakan beberapa bulan sebelumnya, contoh kenaikan pangkat 1 April dilaksanakan mulai bulan desember tahun mulai dari sosialisasi hingga pengumpulan berkas

PNS. Selain itu dasar hukum kenaikan pangkat juga diatur dalam Keputusan Kepala BKN No 12 Tahun 2002.

Tabel 2.2
Perbandingan Dasar Hukum Kenaikan Pangkat

Dimensi Perbandingan	PP Nomor 3 Tahun 1980	PP Nomor 99 Tahun 2000	PP Nomor 12 Tahun 2002
Jenis Kenaikan Pangkat	11 Jenis	2 Jenis	2 Jenis
Periode Kenaikan Pangkat	1 April dan 1 Oktober	1 Januari, 1 April, 1 Juli dan 1 Oktober	1 April dan 1 Oktober
Surat Keputusan Kenaikan Pangkat	Dibuat oleh BKN untuk golongan II/d kebawah dan III/d kebawah jabatan fungsional	Dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian berdasarkan penetapan pertimbangan teknis BKN	Dibuat oleh pejabat Pembina Kepegawaian berdasarkan penetapan pertimbangan
Pangkat/ Golongan Ruang Awal	SLTP = I/b DIII = II/b S-2 = III/a S-3 = III/b	SLTP = I/c DIII = II/c S-2 = III/b S-3 = III/c	SLTP = I/c DIII = II/c S-2 = III/b S-3 = III/c

Sumber: Penulis, 2020.

Untuk dapat mengajukan kenaikan pangkat seorang harus menyiapkan seluruh berkas yang ada yang sesuai dengan kenaikan pangkat yang akan diajukan. Akan tetapi syarat dokumen yang harus dipersiapkan untuk dapat mengajukan kenaikan pangkat adalah sebagai berikut :

- a. Salinan/Fotocopy sah keputusan dalam pangkat terakhir
- b. Fotocopy sah daftar penilaian prestasi kerja/DP-3 dalam 2 (dua) tahun terakhir
- c. Salinan/Fotocopy sah Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah/Diploma bagi yang memperoleh peningkatan pendidikan
- d. Salinan/Fotocopy sah SK mutasi lainnya apabila terjadi perubahan data kepegawaian (misalnya SK Pindah Kerja, SK Alih Status, dan sebagainya).

a. Sistem Kenaikan Pangkat

1) Kenaikan Pangkat Sistem Reguler

Kenaikan Pangkat Reguler diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang:

a) Telah menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu, termasuk Pegawai Negeri Sipil yang :

(1) Melaksanakan Tugas Belajar dan sebelumnya tidak menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu;

(2) Dipekerjakan atau diperbantukan secara penuh diluar instansi induk dan tidak menduduki jabatan pimpinan yang telah ditetapkan bersamaan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu.

b) Kenaikan pangkat Reguler diberikan sepanjang tidak melampaui pangkat atasan langsungnya;

c) Kenaikan Pangkat Reguler diberikan kepada PNS sampai dengan

(1) Pengatur Muda, golongan ruang II/a bagi yang memiliki Surat Tanda Tamat Belajar Sekolah Dasar;

(2) Pengatur, golongan ruang II/c bagi yang memiliki Tanda Tamat Belajar Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama;

(3) Pengatur Tk. I, golongan ruang II/d bagi yang memiliki Surat Tanda Tamat Belajar Sekolah Lanjutan Kejuruan Tingkat Pertama;

(4) Penata Muda Tk. I, golongan ruang III/b bila memiliki surat Tanda Tamat Belajar Lanjutan Tingkat Atas, Sekolah Kejuruan.

Tingkat Atas 3 tahun, Sekolah Kejuruan Tingkat Atas 4 tahun, Ijazah Diploma, atau Ijazah Diploma II;

(1) Penata, golongan Ruang III/c bagi yang memiliki ijazah Sekolah Guru Pendidikan Luar biasa, Ijazah Diploma III, Ijazah sarjana Muda, Ijazah akademi atau ijazah bakaloreat;

(2) Penata Tk. I golongan ruang III/d bagi yang memiliki Ijazah Sarjana (S1) atau Ijazah Diploma IV;

(3) Pembina, golongan ruang IV/a bagi yang memiliki Ijazah Dokter, Ijazah Apoteker, Ijazah Magister (S2) atau Ijazah lain yang setara;

(4) Pembina Tk. I, golongan ruang IV/b bagi yang memiliki Ijazah Doktor (S3);

d) Kenaikan Pangkat Reguler dapat diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil setingkat lebih tinggi apabila yang bersangkutan :

(1) Sekurang-kurangnya telah 4 (empat) tahun dalam pangkat terakhir;

(2) Setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir;

e) Pegawai Negeri Sipil yang kenaikan pangkatnya mengakibatkan pindah golongan dari golongan II menjadi golongan III dan golongan III menjadi golongan IV, hanya telah mengikuti dan lulus ujian dinas yang ditentukan, kecuali bagi kenaikan pangkat yang dibebaskan dari ujian dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Kenaikan Pangkat Pilihan

a) Menduduki jabatan Fungsional tertentu dapat dinaikan pangkatnya setiap kali setingkat lebih tinggi apabila :

- (1) Sekurang-kurangnya telah 4 (empat) tahun dalam pangkat terakhir;
- (2) Telah memenuhi angka kredit yang ditentukan
- (3) Setiap unsur penilaian prestasi kerja/SKP sekurang – kurangnya bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir;

b) Kenaikan Pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil yang menduduki Jabatan Struktural dan pangkatnya masih 1 (satu) tingkat dibawah jenjang pangkat terendah yang ditentukan untuk jabatan itu, dapat dinaikan pangkatnya setingkat lebih tinggi apabila :

- (1) Telah 1 (satu) tahun dalam pangkat terakhir;
- (2) Sekurang-kurangnya telah 1 (satu) tahun dalam jabatan struktural yang didudukinya;
- (3) Setiap unsur penilaian prestasi kerja/SKP sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir. Ketentuan sekurang-kurangnya telah 1 (satu) tahun dalam jabatan struktural yang didudukinya sebagaimana dimaksud yaitu dihitung sejak yang bersangkutan dilantik dalam jabatan yang definitif;

(4) Bersifat komulatif tetapi tidak terputus dalam tingkat jabatan struktural yang sama.

c) Kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil yang memperoleh Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah atau Diploma. Pegawai Negeri Sipil yang memperoleh :

- (1) Surat Tanda Tamat Belajar / Ijazah Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama atau yang setingkat dan masih berpangkat Juru Muda Tk. I (I/c).
- (2) Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas Diploma I atau yang setingkat dan masih juru Tk. I (I/d) ke bawah, dapat dinaikan pangkatnya menjadi Pengatur Muda (II/a)
- (3) Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah Sekolah Guru Pendidikan Luar Biasa atau Diploma II dan masih berpangkat Pengatur Muda (II/a) ke bawah, dapat dinaikkan pangkatnya menjadi Pengatur Muda Tk. I (II/b)
- (4) Ijazah Serjana Muda, Ijazah Akademi, atau Ijazah Diploma III dan masih berpangkat Pengatur Muda Tk. I (II/b) ke bawah dapat dinaikan pangkatnya menjadi pengatur (II/c).
- (5) Ijazah Sarjana (S1), atau Ijazah Diploma IV dan masih berpangkat pengatur Tk. I (I id) ke bawah dapat dinaikkan pangkatnya menjadi Penata Muda (III/a);
- (6) Ijazah Dokter, Ijazah Apoteker, dan Ijazah Magister (S2) dan masih berpangkat Penata Muda (III/a) ke bawah dapat dinaikan pangkatnya menjadi Penata Muda Tk. I (III/b);
- (7) Ijazah Doktor (S3) dan masih berpangkat Penata Muda Tk. I (III/b) ke bawah dapat dinaikkan pangkatnya menjadi Penata (III/c).

b. Persyaratan Kenaikan Pangkat dan Golongan

Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas

prestasi kerja dan pengabdian PNS terhadap negara. Dalam memberikan pelayanan terhadap pengurusan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil Daerah oleh Sub Bidang Mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Barito Utara, sedangkan periode Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil ditetapkan pada tanggal 1 April dan 1 Oktober setiap tahun. Adapun syarat usul kenaikan pangkat antara lain:

- 1) Surat pengantar dari instansi yang bersangkutan;
- 2) Fotocopy kartu pegawai;
- 3) Fotocopy SKP (2 tahun terakhir) dengan nilai rata-rata baik;
- 4) Fotocopy SK CPNS dan PNS;
- 5) Fotocopy SK pangkat terakhir;
- 6) Fotocopy SK jabatan yang lama dan yang baru (bagi yang memiliki jabatan struktural);
- 7) Fotocopy surat pernyataan pelantikan menduduki jabatan dan melaksanakan tugas secara nyata (bagi yang mempunyai jabatan struktural);
- 8) Fotocopy Diklat Pimpinan (bagi yang memiliki jabatan struktural);
- 9) STLUD bagi yang naik golongan (II/d ke III/a dan III/d ke IV/a);
- 10) STUKP dan uraian tugas yang ditandatangani oleh eselon II.b (untuk penyesuaian ijazah);
- 11) Fotocopy ijazah pendidikan terakhir (dilegalisir oleh pejabat yang berwenang);
- 12) Surat keterangan dan universitas bagi yang memiliki ijazah baru;
- 13) Asli dan foto copy pak (bagi tenaga Fungsional);

14) Fotocopy SK jabatan pertama fungsional (khusus naik pangkat pertama bagi tenaga fungsional).

3. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)

Peraturan Kepala BKN No. 14 Tahun 2011 menjelaskan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) adalah sistem pelayanan kepegawaian yang terintegrasi dan terhubung secara online dengan seluruh instansi untuk memberikan pelayanan kepegawaian. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) digunakan dalam berbagai proses layanan kepegawaian seperti *penetapan NIP, pencetakan surat keputusan pengangkatan CPNS, pemberian nota persetujuan/pertimbangan teknis kenaikan pangkat, penetapan dan pencetakan surat keputusan pemberhentian dengan hak pensiun dan updating data mutasi.*

Adapun kelebihan penggunaan SAPK antara lain yaitu penanganan arsip dinamis dan arsip statis dapat dikelola dari awal penerimaan menjadi lebih baik, memenuhi tuntutan *top management* akan kecepatan dan ketepatan, memudahkan aksesibilitas dan menjamin akuntabilitas, menuju *paperless society* dan menghemat ruangan/sarana prasarana (dari gedung ke server) dan menjadi lebih ramah lingkungan, dan meningkatkan pelayanan publik/*public service*.

4. E-Government

The World Bank mendefinisikan E-Government sebagai berikut: *“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”* (mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet, dan mobile

computing) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk berhubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan lembaga/instansi pemerintah lainnya). Definisi lebih sederhana menurut UNDP (United Nation Development Program), "*E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*" (World Bank dalam Indrajit, 2006).

Caldow dalam Indrajit (2006) menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk melaksanakan pemerintahan efisien dan murah, juga menyediakan sarana publik kepada masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga menciptakan pemerintahan yang baik dan mudah mendapat informasi.

Adapun Fungsi *E-Government* terbagi menjadi dua, yaitu Pertama, sarana memperbaiki manajemen internal, yaitu sebagai sarana pendukung untuk pengambilan keputusan. Lalu yang kedua adalah untuk meningkatkan pelayanan publik yang terhubung secara sinergis dan terintegrasi lewat teknologi dan jaringan internet. Implementasi *E-Government* yang tepat di negara berkembang dipercaya dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum (Akadun, 2009).

Sebuah hasil riset di bidang *E-Government* yang diadakan oleh University of Maryland bertujuan untuk mencari tahu elemen-elemen yang menjadi kunci keberhasilan dari berbagai proyek *E-Government* yang sukses (*best practices*). Berdasarkan studi tersebut kemudian dirumuskan delapan elemen sukses di dalam melakukan manajemen proyek *E-Government* untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menurut Indrajit (2006), masing-masing elemen tersebut diuraikan

antara lain sebagai berikut:

a. *Political Environment* (Lingkungan Politik)

Political environment adalah keadaan atau suasana dimana politik proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Berkaitan dengan *political environment*, terdapat dua tipe proyek yaitu *Top Down Projects* (TDP) dan *Bottom Up Projects* (BUP).

b. *Leadership* (Kepemimpinan)

Faktor kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan implementasi kebijakan atau program.

c. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan tahap awal sebelum dilakukan sebuah implementasi kebijakan atau proyek. Perencanaan dilakukan untuk memproyeksikan hasil yang ingin dicapai.

d. *Stakeholders* (Pihak yang Berkepentingan)

Stakeholders merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi implementasi kebijakan atau proyek dan untuk lebih memahami siapa yang termasuk stakeholders dalam proyek *e-government*.

e. *Transparency* (Keterbukaan)

Penerapan *e-governement* tentunya diharapkan dapat mewujudkan adanya keterbukaan dalam setiap prosesnya.

f. *Budgets* (Anggaran)

Besarnya anggaran yang disediakan pemerintah (dan kalangan lain semacam swasta atau bantuan dari luar negeri) sangat bergantung pada tingkat prioritas yang diberikan oleh pemerintah terhadap status proyek terkait.

g. *Technology* (Teknologi)

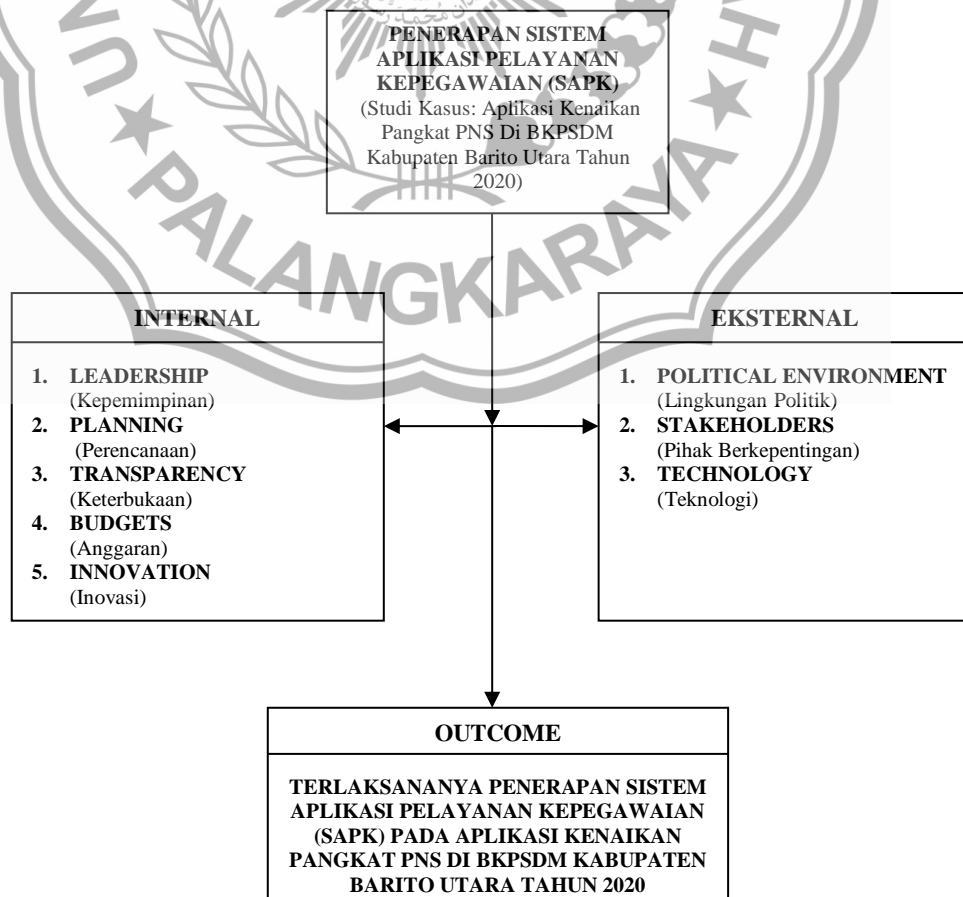
Spectrum teknologi informasi yang dipergunakan dalam proyek *E-Government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih. Sumber Daya Manusia (SDM) juga mempengaruhi perkembangan teknologi yang digunakan, semakin tinggi kualitas SDM maka semakin canggih pula teknologi yang mampu dikembangkan.

h. *Innovation* (Inovasi)

Elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya *electronic government* adalah kemampuan SDM untuk melakukan inovas-inovasi tertentu.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian



D. Definisi Konsepsional

1. Pelayanan Publik

Produk birokrasi publik yang diterima oleh warga masyarakat secara tidak terbatas atau luas.

2. Kenaikan Pangkat

Kedudukan yang menunjukkan tingkat seseorang Pegawai Negeri Sipil berdasarkan jabatannya dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian.

3. SAPK

Sistem pelayanan kepegawaian yang terintegrasi dan terhubung secara online dengan seluruh instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepegawaian.

4. E-Government

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk melaksanakan pemerintahan efisien dan murah, juga menyediakan sarana publik kepada masyarakat untuk meningkatkan pelayanan public.

E. Definisi Operasional

1. *Political Environment* (Lingkungan Politik)
2. *Leadership* (Kepemimpinan)
3. *Planning* (Perencanaan)
4. *Stakeholders* (Pihak Berkepentingan)
5. *Transparency* (Keterbukaan)
6. *Budgets* (Anggaran)
7. *Technology* (Teknologi)
8. *Innovation* (Inovasi)