

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori ini menjelaskan tentang bagaimana hubungan antara yang memberi wewenang (*principal*) dengan pihak yang menerima wewenang (*agent*) untuk bekerja sama dalam memenuhi hak dan kewajiban satu sama lain. Sektor publik yang diambil pada penelitian ini merupakan kantor Walikota Bandar Lampung. Masing-masing pihak disini mempunyai kepentingan mereka sendiri-sendiri, dan perbedaan kepentingan ini bisa saja menyebabkan timbulnya information asymetri (kesenjangan informasi) antara pemegang saham (*stakeholder*) dan organisasi. Karena perbedaan kepentingan ini jugalah masing-masing pihak berusaha untuk memperbesar keuntungan bagi diri mereka sendiri. Principal menginginkan pengembalian yang sebesar-besarnya dan secepatnya atas investasi yang mereka tanamkan pada perusahaan, sedangkan agen menginginkan kepentingannya diakomodir dengan pemberian kompensasi/ bonus/insentif yang memadai dan sebesar-besarnya atas kinerjanya (Sambera, 2017). *Agency theory* menggunakan tiga asumsi sifat manusia yaitu:

1. Manusia pada umumnya mementingkan diri sendiri (*self-interest*)
2. Manusia memiliki rasional terbatas mengenai persepsi masa datang (*boundedrationality*)
3. Manusia selalu tak suka risiko (*risk-averse*).

Adanya tujuan yang berbeda antara prinsipal dan agen akan menimbulkan masalah keagenan. Dewi (2013) menyatakan bahwa masalah agensi dikendalikan oleh sistem pengambilan keputusan yang memisahkan fungsi manajemen dan fungsi pengawasan. Pemisahan fungsi manajemen yang melakukan perencanaan serta implementasi terhadap kebijakan perusahaan dan fungsi pengenalan yang melakukan ratifikasi dan monitoring terhadap keputusan penting dalam organisasi akan memunculkan konflik kepentingan diantara pihak-pihak tersebut.

Mardiasmo (2012) menjelaskan bahwa pengertian akuntabilitas sebagai kewajiban pemegang amanah (pemerintah) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (masyarakat) yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Pendapat Mardiasmo mengenai akuntabilitas tersebut mengandung arti bahwa terdapat hubungan keagenan antara masyarakat sebagai prinsipal dan pemerintah sebagai agen.

Dalam Teori keagenan, pemerintah daerah sebagai agen bagi masyarakat (prinsipal) akan bertindak dengan penuh kesadaran bagi kepentingan mereka sendiri serta memandang bahwa pemerintah daerah tidak dapat dipercaya untuk bertindak dengan sebaik-baiknya bagi kepentingan masyarakat. Teori ini berpendapat bahwa banyak terjadi information asymmetri antara pihak agen (pemerintah) dengan yang mempunyai akses langsung terhadap informasi dengan pihak prinsipal (masyarakat). Dengan adanya information asymmetry inilah yang memungkinkan terjadinya korupsi atau penyelewengan yang rentan dilakukan oleh pemerintah (agen). Sebagai konsekuensinya, harus terdapat akuntabilitas atas kinerja pemerintah (agen) sebagai mekanisme checks and balances agar dapat mengurangi informatin asymmetry. (Mardiasmo, 2012). Oleh karena itu, mengingat pentingnya akuntabilitas terhadap publik tersebut, perlu dilakukan revitalisasi e-government yang dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kinerja pemerintah demi kepentingan kesejahteraan masyarakat luas.

2.2 E-Government

2.2.1 Pengertian E-Government

E-Government merupakan pemberian layanan dengan menggunakan teknologi dan informasi yang memuaskan yang dilakukan oleh semua instansi pemerintahan secara menyeluruh agar mencapai tujuan secara optimal. *E-Government* harus dipandang sebagai sarana bukan sebagai tujuan. Agar implementasi *e-Government* dapat terlaksana dengan baik perlu diperhatikan faktor teknis dan non teknis yang dapat mempengaruhi suatu keberhasilan. Menurut Indrajit (2016), *e-Government*

merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu pelayanan.

Rianto (2017), berpendapat bahwa diterapkannya system aplikasi teknologi yang berbasis internet atau bentuk aplikasi *e-Government* merupakan bentuk perwujudan dari pelaksanaan tugas dan tata laksana dalam suatu pemerintahan dengan menggunakan teknologi tersebut. Aplikasi *e-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antar pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. *E-Government* adalah *penggunaan* teknologi informasi dan telekomunikasi di lingkungan pemerintah. Pada umumnya dipergunakan agar dapat mencaapai tujuan dari suatu instansi dimana system administrasi menjadi lebih efektif dan efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakatnya. Semua organisasi pemerintah akan terpengaruh oleh perkembangan *e-Government* ini. *E-Government* merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Government* adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik.

E-Government dapat digolongkan dalam empat tingkatan. Tingkatan pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Tingkatan yang kedua merupakan bentuk hubungan yang dilakukan antar masyarakat dengan kantor pemerintah dengan mengirim pesan melalui jaringan internet. Level yang ketiga adalah merupakan transaksi yang dilakukan masyarakat dengan instansi pemerintahan secara timbal balik. Level terakhir adalah pembaruan di seluruh instansi pemerintah yang terkait, dimana masyarakatnya bisa melakukan negoisasi dengan kantor pemerintahan yang telah memiliki pemakaian data base. Dari beberapa golongan yang telah disebutkan dapat disimpulkan dari pengertian Bank Dunia yang mengatakan bahwa *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet*

and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.

Menurut Indrajit (2016) setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap defenisi *e-Government*, yaitu:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan.
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet.
3. Memperbaiki mutu kualitas pelayanan.

Defenisi *e-Government* menurut Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah yakni go.id. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategis Pengembangan *e-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya dalam memajukan system pemerintah yang berbasis elektronik sehingga lebih maju agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta menghemat waktu dan bisa mencapai sasaran. Dari semua uraian tentang defenisi tersebut memberikan pengertian *e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan pihak luar dan dapat diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

2.2.2 Manfaat *E-Government*

Menurut (Indrajit, 2016) menyebutkan perihal terdapat beberapa manfaat atau kegunaan dari pengimplementasian dari konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Mewujudkan pemberilaan layanan pemerintah yang berkualitas.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas pemerintah.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk aktivitas keperluan sehari-hari

4. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merta dan demokratis.
5. Memberikan peluang kepada pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
6. Membentuk lingkungan masyarakat yang mampu mengatasi berbagai persoalan yang ada sejalan dengan berbagai adanya perubahan yang ada pada saat ini.

2.2.3 Indikator *E-Government*

Diterbitkannya Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dengan pertimbangan bahwa diterapkannya suatu aplikasi komunikasi yang berbasis internet dengan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara perlahan bisa membuat perubahan sehingga akan meningkatkan efisien, efektivitas, transparansi dalam pengadaan pelayanan public.

1. Efektifitas

Efektifitas adalah pengukuran pencapaian suatu kegiatan atau program agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Kurniawan dalam (Marlina, 2017) mendefenisikan efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tanpa adanya penekanan. Sedangkan menurut Sedarmayanti dalam (Marlina, 2017) efektifitas merupakan gambaran seberapa jauh ketepatan target yang hendak dicapai biasanya mengutamakan hasil daripada masukan. Adapun kriteria atau indikator dari pada efektivitas (Tangkilisan, 2016) yaitu sebagai berikut:

2. Efisiensi

Menurut Mulyadi (2017), mengemukakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan suatu dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya serta keuntungan. Menurut Hasibuan (2016), menyatakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara dalam menjalankan suatu

dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya, kedayagunaan, ketepatangunaan serta kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan rapi.

3. Transparansi

Menurut (Dwiyanto, 2016) menjelaskan bahwa transparansi dalam pemerintahan dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk menjelaskan apa yang terjadi di dalam organisasi di sektor publik melalui pertemuan terbuka, pemberian akses terhadap dokumen, publikasi informasi melalui website secara aktif, perlindungan terhadap *whistle blower* dan bahkan melalui pembocoran informasi secara ilegal. Pada prinsipnya transparansi adalah bagian dari upaya pemerintah untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah seklaigus melibatkan masyarakat dalam menjalankan fungsi *controlling* terhadap segala upaya atau usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Akuntabilitas

Menurut Syahrudin Rasul (2016) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. Akuntabilitas yakni para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta serta masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban kepada publik sebagaimana halnya pada pemilik kepentingan (Hadi, 2016). Menurut LAN akuntabilitas merupakan suatu kewajiban dalam bentuk pertanggung jawaban untuk memberikan jawaban atas Tindakan dalam suatu organisasi kepada pihak yang berwenang.

2.2.4 Tujuan Pengembangan *E-government*

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Terdapat empat tujuan yang dibuat untuk menjalankan pengembangan *egovernment*, yaitu:

- a. Terbentuknya sebuah jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat dijangkau disetiap masyarakat dan wilayah di seluruh Indonesia.
- b. Meningkatkan perkembangan perekonomian, mempertahankan stabilitas ekonomi, dan dapat bersaing dengan perdagangan internasional melalui hubungan interaktif dengan dunia usaha.
- c. Terbentuknya mekanisme dan pola komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti dialog publik dengan masyarakat sehingga ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Terbentuknya proses kerja dan sistem manajemen yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. (Yahya, 2016)

2.3 Teknologi Informasi

2.3.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi diharapkan dapat menjadi fasilitator dan interpreter. Semulanya teknologi informasi digunakan hanya sebatas pada pemrosesan data. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi yang digunakan hanya terbatas pada pemrosesan data. Dengan demikian, semakin berkembangnya teknologi informasi hampir semua aktivitas organisasi pada saat ini telah dimasuki oleh aplikasi dan otomatisasi teknologi informasi. Pengertian tentang teknologi informasi dapat beraneka ragam, walaupun dari masing-masing definisi tersebut memiliki inti yang sama.

Beberapa ahli mencoba mendefinisikan teknologi informasi, berikut di antaranya definisi teknologi informasi menurut (Sutabri, 2016) Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Sedangkan definisi teknologi informasi menurut (Darmawan, 2016) Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya. Menurut (Indrajit, 2017) Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan dari teknologi komputerisasi dan komunikasi yang berbentuk sistem dari perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas agar dapat menghasilkan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

2.3.2 Peranan dan Pentingnya Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Kadir (2016) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut :

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Banyak perusahaan yang berani melakukan investasi yang sangat tinggi di bidang teknologi informasi. Alasan yang paling umum adalah adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif, mengurangi biaya, meningkatkan fleksibilitas dan juga tanggapan. Terdapat banyak perusahaan yang

telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan. Sutarman (2017) mengemukakan alasan mengapa penerapan maupun pengelolaan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting adalah:

1. Meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen
2. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi)
3. Perlunya waktu tanggap (response time) yang lebih cepat
4. Tekanan akibat dari persaingan bisnis.

2.3.3 Komponen Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2017) komponen teknologi informasi adalah sebagai berikut :

1. Hardware (Perangkat keras)
Kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.
2. Software (Perangkat lunak)
Kumpulan program-program komputer yang memungkinkan hardware memproses data
3. Database (Basis data)
Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.
4. Network (Fasilitas jaringan dan komunikasi)
Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda.
5. People
Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan outputnya.

2.3.4 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2017), tujuan dari teknologi informasi adalah :

1. Untuk memecahkan masalah
2. Untuk membuka kreativitas
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Sutarman (2017) juga mengemukakan 6 (enam) fungsi dari teknologi informasi adalah sebagai berikut :

1. Menangkap (*Capture*)
Yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.
2. Mengolah (*Processing*)
Mengkomplikasikan catatan rinci dan aktivitas, misalnya menerima input dari keyboard, scanner, mic, dan sebagainya.
 - a. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala data dan informasi.
 - b. Data processing, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi Information processing, suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi. Multimedia system, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).
3. Menghasilkan (*Generating*)
Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik, dan sebagainya
4. Menyimpan (*Storage*)
Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya.
5. Mencari kembali (*Retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (copy) data dan informasi yang sudah tersimpan.

6. Transmisi (*Transmission*).

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

2.3.5 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Maflikhah (2017) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi. Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kemanfaatan dan efektivitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut :

1. Kemanfaatan meliputi :
 - a. Menjadi pekerjaan lebih mudah (makes job easier)
 - b. Bermanfaat (usefull) Menambah produktifitas (increas productivity)
2. Efektivitas meliputi :
 - a. Mempertinggi efektifitas (enchance effectiveness)
 - b. Mengembangkan kinerja pekerjaan (improve the job performance).

Kemanfaatan dari penggunaan teknologi informasi itu sendiri dapat diketahui dari kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam memutuskan penerimaan teknologi informasi dengan satu kepercayaan bahwa pengguna teknologi informasi tersebut dapat memberikan kontribusi positif bagi penggunanya.

2.4 Sumber Daya Manusia

2.4.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Hal ini didukung dari pendapat Suwatno (2018) bahwa sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena sumber daya manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Menurut Nawawi dalam Gaol (2016), Sumber Daya Manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai asset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan faktor vital dari keberlangsungan sebuah organisasi dan yang paling menentukan dalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang siap pakai dan memiliki kemampuan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.

2.4.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Suatu organisasi atau instansi perusahaan akan dapat berjalan dengan baik bila organisasi atau instansi tersebut memiliki kemampuan sumber daya manusia yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan segenap upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, di antaranya adalah melalui pengembangan sumber daya manusia. Marwansyah (2018) menyatakan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja dari suatu organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.

Priansa (2016) menyatakan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dipahami sebagai penyiapan individu dari seorang pegawai untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan biasanya berhubungan dengan meningkatkan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk meningkatkan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan SDM berpijak pada fakta bahwa individu atau pegawai tersebut membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang supaya mereka mampu bekerja dengan baik. Pengembangan SDM dapat dapat diwujudkan melalui pengembangan karir, pendidikan, maupun pelatihan. Maka ketergantungan organisasi terhadap rekrutmen SDM baru akan berkurang.

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia adalah upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja dari suatu organisasi melalui program-program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses merubah sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, dari suatu keadaan ke keadaan lain yang lebih baik untuk mempersiapkan suatu tanggung jawab di masa mendatang dalam mencapai tujuan organisasi.

2.4.3 Tujuan dan Fungsi Sumber Daya Manusia

Menurut Suwatno (2017) tujuan dari Sumber Daya Manusia (SDM) adalah:

1. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
2. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
3. Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
4. Mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
5. Menghindari kekurangan dan kelebihan karyawan.
6. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
7. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal)
8. Menjadi dasar dalam penilaian karyawan

Menurut Hasibuan (2017) fungsi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah:

1. Fungsi Manajerial
 - a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dan bagan organisasi.

c. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan baik dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

2. Fungsi Operasional

a. Pengadaan (*procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengembangan (*development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan, teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

c. Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan

kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, artinya sesuai dengan prestasi kerja karyawan, layak artinya memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

d. Integrasi (*integration*)

Integrasi adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

e. Pemeliharaan (*maintanance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mntal dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan.

f. Kedisiplinan (*Discipline*)

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

g. Pemberhentian (*separation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja yang berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

2.4.4 Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia

Jenis pengembangan dikelompokkan atas pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal (Hasibuan,2016)

1. Pengembangan secara informal yaitu karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literature yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya.
2. Pengembangan secara formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa yang akan datang, yang sifatnya nonkarier atau peningkatan karier seorang karyawan.

2.4.5 Indikator Sumber Daya Manusia

Menurut (Sukartaji, 2016) indikator sumber daya manusia adalah:

1. Rotasi Unit Kerja Perpindahan tempat kerja dengan lingkup dan pekerjaan yang cenderung berbeda agar karyawan terhindar dari rasa jenuh dan kinerja yang menurun.
2. Latihan instruksi pekerjaan Petunjuk-petunjuk pengerjaan diberikan secara langsung pada karyawan dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan tentang cara pelaksanaan pekerjaan mereka sekarang
3. Magang Merupakan proses belajar dari seseorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman.
4. Pengarahan Mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan
5. Penugasan sementara Penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan. Karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah-masalah organisasi yang nyata.

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian – penelitian terdahulu tentang penerapan e-government yaitu:

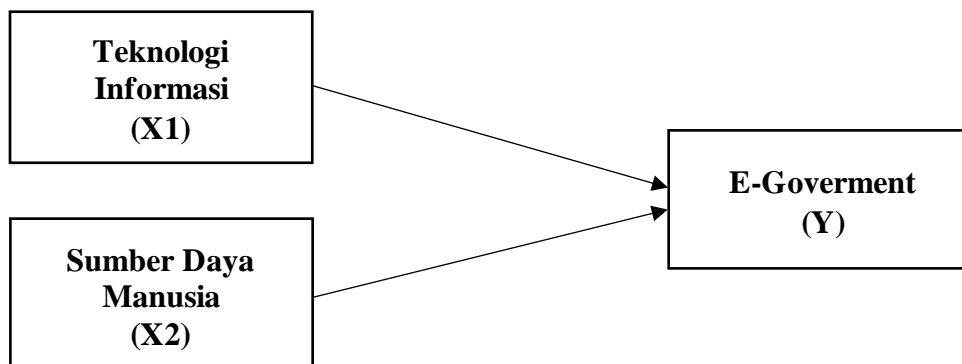
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Agustina, Rina (2020)	Dampak Teknologi Informasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Penerapan <i>E-Government</i> pada Balai Veteriner Medan Kementerian Pertanian	Teknologi Informasi (X1), Kompetensi Sumber Daya Manusia (X2), Kepemimpinan Transformasional (X3) Penerapan <i>E-Government</i> (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>e-government</i> dengan kompetensi sumber daya manusia menjadi variabel yang lebih dominan dalam penerapan <i>e-government</i> . Sedangkan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penerapan <i>e-government</i> .
Muh. Sayyidul (2018)	Dampak Penerapan Electronic Government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar	Penerapan Electronic Government (X) Efektivitas Kerja (Y)	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa electronic government mampu menjadi pilar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kemudahan dalam standar prosedural, peningkatan dalam penggunaan waktu pelayanan, biaya yang wajar dan sesuai (ekonomis), serta terlaksananya asas keadilan yang merata bagi masyarakat
Yunianti, Lina (2017)	Pengaruh Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, Penerapan E-Government, Pemahaman Standar Akuntansi Pemerintah (SAP), Pengalaman Kerja,	Sumber Daya Manusia (X1), Teknologi Informasi (X2), Penerapan E-Government (X3), Pemahaman Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) (X4),	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh Sumber daya manusia, teknologi informasi, penerapan e-government, pemahaman standar akuntansi pemerintah (SAP), pengalaman kerja, dan pengendalian internal

	Dan Pengendalian Internal Akuntansi Terhadap Keandalan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah	Pengalaman Kerja (X5), Pengendalian Internal Akuntansi (X6) Keandalan (Y)	akuntansi terhadap keandalan laporan keuangan pemerintah daerah. Sedangkan secara parsial, hanya variabel pengendalian internal akuntansi yang berpengaruh terhadap keandalan laporan keuangan pemerintah daerah. Untuk variabel Sumber daya manusia, teknologi informasi, penerapan e-government, pemahaman standar akuntansi pemerintah (SAP), pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap keandalan laporan keuangan pemerintah daerah.
Probowulan, Diyah (2016)	Dampak Teknologi Informasi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik	Teknologi Informasi (X1) Sumber Daya Manusia (X2), Penerapan E-Government (Y)	Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan e-government. Dan variabel sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan e-government.
Leafa, Mayra Syamsia (2015)	Pengaruh kapasitas sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi, dan pengendalian internal terhadap nilai pelaporan keuangan dengan E-Government System : Sudi Pada Pemerintah Kabupaten Sragen	Kapasitas sumber daya manusia (X1), penerapan teknologi informasi (X2) pengendalian internal (X3) nilai pelaporan keuangan dengan E-Government System (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan pengendalian intern berpengaruh signifikan positif terhadap nilai informasi pelaporan keuangan. Hal ini memberikan implikasi pada evaluasi dan peningkatan penerapan E-government untuk mencapai nilai informasi pelaporan keuangan pemerintah daerah sebagaimana dinyatakan dalam Standar Akuntansi Pemerintah.

2.6 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran teoritis yang menggambarkan pengaruh variable independent terhadap variable dependent yaitu mengenai pengaruh teknologi informasi dan sumber daya manusia dalam penerapan e-government adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Bangunan Hipotesis

2.7.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penerapan E-Government

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (information and comunication/ICT) di dunia semakin meluas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT diberbagai bidang, hal ini karena ICT memiliki berbagai kelebihan yang menguntungkan dibanding dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan berbagai kegiatan ataupun interaksi. Penggunaan informasi oleh pemerintah digunakan untuk memberikan informasi dan pelayan kepada warganya, serta hal terkait/yang berkenaan dengan pemerintah yang diharapkan dari penggunaan *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta kemudahan akses (Afdhaluddin, 2022). Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan (Anwaruddin, 2017).

Menurut teori agensi Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan e-government dalam kualitas pelayanan. Tujuan pemanfaatan teknologi informasi memberikan suatu perubahan sistem layanan dari sistem tradisional ke sistem layanan terautomasi (digital) yang dapat memberi pengaruh baik terhadap peningkatan *e-government* dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi mendorong adanya perubahan manajemen organisasi secara keseluruhan dan mengubah pendekatan organisasi dalam berhubungan dengan masyarakat atau warga Negara. Hal ini mungkin juga tampak dalam berbagai ragam layanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan lembaga publik lainnya. Teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan sehingga meningkatkan kualitas kerja untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Semakin baik kualitas teknologi informasi yang digunakan, maka semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Probowulan (2016) yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*. semakin tinggi tingkat teknologi yang digunakan oleh karyawan Bank Mandiri maka semakin baik penerapan e-government dalam Bank mandiri dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas.

H1 : Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap penerapan e-government.

2.7.2 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government

Menurut Effendi (2012), SDM bagi organisasi merupakan asset yang tak ternilai harganya dan maju mundurnya organisasi sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Upaya pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur juga dapat dilakukan melalui program diklat sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, pasal 31 yang menyatakan bahwa “untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS)

yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan”.

Menurut teori agensi dengan kompetensi SDM untuk mengimplementasikan *e-government* yaitu kualitas pelayanan publik, kemudian dari kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisiensi. Kompetensi SDM pada dasarnya mengacu pada kompetensi teknis dan non teknis. Kompetensi SDM merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan suatu organisasi. Secara teori kompetensi SDM aparatur mempunyai pengaruh atau daya determinasi yang kuat terhadap implementasi *e-government* yaitu pelayanan publik. Ini mempunyai implikasi bahwa betapa pentingnya kompetensi SDM dalam menentukan tingkat efektivitas pelayanan publik; artinya makin baik/tinggi kompetensi SDM aparatur maka akan semakin baik/tinggi pula tingkat implementasi *e-government* yaitu efektivitas pelayanan publik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Missbahudin (2008) mengemukakan bahwa faktor sumber daya manusia aparatur pemerintah berpengaruh positif terhadap implementasi *e-government*, karena semakin tinggi kualitas SDM terhadap sistem maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh penerima sistem informasi tersebut. Probowulan (2016) sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*. semakin tinggi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki maka semakin baik penerapan *e-government* di lembaga tersebut

H2 : Sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap penerapan *e-government*.