

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Analisis

Teori tentang analisis sangat beragam dari berbagai pandangan. Menurut Surayin (2001:10) analisis merupakan usaha untuk menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasil analisis dapat dipelajari dan diterjemahkan dan memiliki arti.

Dengan kata lain analisis merupakan kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengkaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan.

Pendapat lain menyatakan Analisis merupakan sebuah penyelidikan terhadap peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti dari keseluruhan (Ali, 1995:37). Analisis melihat lebih jauh ke dalam terhadap fenomena yang terjadi, untuk mencari tahu keadaan yang sesungguhnya.

Berdasarkan asal-usul kata Analisa berasal dari kata Yunani Kuno “analisis” yang berarti melepaskan. Analisis terbentuk dari dua suku kata yaitu “ana” yang berarti kembali dan “luein” yang berarti melepas. Sehingga pengertian analisa yaitu suatu usaha dalam mengamati secara detail pada suatu hal atau benda

dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut.

Dilihat dari sisi mekanisme dan substantif, analisis dapat dilihat dari berbagai perspektif. Purnawan menjelaskan analisis dapat dilihat dari

1. Secara mekanisme, dalam tahapan analisis akan terjadi :
 - a) Perubahan angka dan catatan hasil pengumpulan data, jadi informasi yang lebih mudah dipahami.
 - b) Penggunaan alat analisis yang bermanfaat untuk membuktikan hipotesis ataupun pendeskripsian variable riset secara benar, bukan kebetulan saja.
 - c) Penginterpretasian berbagai informasi dalam kerangka yang lebih luas, ataupun interferensi ke populai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul.
2. Secara Substantif, dalam tahapan analisis dilakukan proses :
 - a) Membandingkan dan mengetes teori atau konsep dengan informasi yang ditemukan.
 - b) Mencari dan menentukan konsep baru dari data yang dikumpulkan.
 - c) Mencari penjelasan apakah konsep baru itu berlaku umum, atau baru terjadi bila kondisi tertentu.

(Halim,2002:35)

Berdasarkan penuturan dari purnawan dapat dilihat bahwa analisis tidak dapat dipandang dari satu sisi saja, melainkan ada berbagai sisi yang mendukung penggunaan analisis. Dengan begitu penggunaan analisis yang tepat dapat ditempatkan pada sisi yang tepat.

Menurut Dwi Prastowo Darminto dan Rifka Julianty (2002:52), kata analisis dapat diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antara bagian utnuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Sedangkan menurut Syahrul dan Mohammad Ardi Nizar (200:48) yang dimaksud menganalisis adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat yang berkaitan

dengan akuntansi dan alasan – alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul.

Dengan begitu menurut penuturan diatas, analisis menjadi sebuah tahapan awal dalam melakukan evaluasi. Dengan menimbang hal-hal yang tidak sesuai dari tahap perencanaan. Membuat suatu susunan rekomendasi atas dasar-dasar yang terjadi di lapangan.

Menurut Minto Rahayu, Analisa adalah suatu cara membagi suatu subjek ke dalam komponen-komponen; yang artinya melepaskan, menanggalkan, menguraikan sesuatu yang terikat padu. Sedangkan menurut Gorys Keraf, Analisa adalah sebuah proses untuk memecahkan sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. (<https://www.pelajaran.co.id/2017/29/pengertian-analisis-menurut-para-ahli.html>)

Dengan hal ini, analisis menjadi suatu cara ataupun proses yang mengubah hal yang satu menjadi hal selanjutnya yang saling berkaitan. Baik itu memisahkan maupun menyatukan. Tidak melepas kajian objek berdasarkan riset peneliti. Analisis juga memiliki berbagai konsep turunan atau dapat dikatakan analisis itu sendiri merupakan konsep umum.

Analisis terhadap sistem informasi menjadi bagian khusus dari kajian analisis. James Wetherbe (2012:4) mengusulkan Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, control, Eficiency, dan Service*) dalam bukunya yang merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi. Dari analisis ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan

tersebut. Sehingga menjadi acuan dalam proses pelaksanaan ataupun pengelolaan lebih lanjut. James menuturkan analisis PIECES memiliki enam identifikasi permasalahan yang diantaranya:

1. *Performance.*

Indikator permasalahan yang terkait dengan *performance* adalah:

- a. Produksi
- b. Waktu respons

2. *Information.*

Indikator permasalahan yang terkait dengan *information* adalah:

- a. *Output Information*
- b. *Input Information*
- c. Data Tersimpan

3. *Economics.*

Indikator permasalahan yang terkait dengan *economics* adalah:

- a. Biaya
- b. Keuntungan

4. *Control.*

Indikator permasalahan yang terkait dengan *control* adalah:

- a. Keamanan Lemah
- b. Keamanan Berlebihan

5. *Efficiency.*

Indikator permasalahan yang terkait dengan *efficiency* adalah sumber daya.

6. *Service.*

Indikator permasalahan yang terkait dengan *service* adalah layanan sistem.

(James wetherbe 2012:4)

Berdasarkan indikator yang ada, dapat dilihat bahwa indikator analisis PIECES didesain berdasarkan pondasi-pondasi pengelolaan. Semua aspek yang ada, dapat dikatakan merupakan hal yang fundamental bagi proses pengelolaan.

Dalam bukunya Hanif Al Fatta tentang *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi* dijelaskan bahwa Analisis PIECES terdiri dari:

1. Analisis Kinerja (*Performance*)

Adalah kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan dengan cepat sehingga sasaran atau tujuan segera tercapai. Kinerja diukur dengan jumlah produksi (*Troughput*) dan waktu tanggap (*Respon Time*) dari suatu sistem. Jumlah Produksi adalah jumlah pekerjaan yang bias diselesaikan selama jangka waktu tertentu. Sedangkan waktu tanggap adalah waktu tansaksi yang terjadi dalam proses kinerja.

2. Analisis Informasi (*Information*)
Adalah evaluasi kemampuan sistem informasi dalam menghasilkan nilai atau produk yang bermanfaat untuk menyikapi peluang dalam menangani masalah yang muncul. Situasi dalam analisis informasi ini meliputi:
 - a. Akurasi, informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.
 - b. Relevan, informasi tersebut memiliki manfaat bagi pihak pemakai maupun pihak pengelola. Dimana relevansi setiap orang berbeda satu dengan yang lainnya.
3. Analisis Ekonomi (*Economy*)
Adalah Penilaian sistem atas biaya dan keuntungan yang akan didapatkan dari sistem yang diterapkan. Sistem ini akan memberikan penghematan operasional dan keuntungan bagi instansi atau perusahaan. Hal yang diperlukan dalam analisis ini meliputi biaya dan keuntungan.
4. Analisis Keamanan (*Controlling*)
Adalah Sistem keamanan yang digunakan harus dapat mengamankan data dari kerusakan, misalnya dengan *membeck up data*. Selain itu sistem keamanan juga harus dapat mengamankan data dari akses yang tidak diizinkan. Analisis ini meliputi pengawasan dan pengendalian.
5. Analisis Efisiensi (*Efficiency*)
Adalah sumber daya yang ada guna meminimalkan pemborosan. Efisiensi dari sistem yang dikembangkan adalah pemakaian secara maksimal terhadap sumberdaya infrastruktur, dan sumberdaya manusia. Serta efisiensi juga menganalisis keterlambatan pengolahan data yang terjadi.
6. Layanan (*Service*)
Adalah mengkoordinasikan aktifitas dalam pelayanan yang ingin dicapai sehingga tujuan dan sasaran pelayanan dapat capai. (Fatta,2007:51)

Berdasarkan uraian diatas, analisis sistem dilakukan untuk menghasilkan suatu laporan tertulis yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah dari suatu sistem yang diterapkan guna mendapatkan gambaran tentang keadaan sistem yang

sedang diterapkan. Hal ini, untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dan sebagai referensi bagi pemerintah selaku pengelola dalam mengambil keputusan.

2.1.2 Pengelolaan

2.1.2.1 Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata kelola, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenny Salim (2002:695) berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju dan sebagainya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan (Salim dan Salim, 2002:534) Menurut Handyaningrat (1997:9) pengelolaan juga bisa diartikan penyelenggaraan suatu kegiatan. Pengelolaan bisa diartikan manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan-penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Menurut Handoko, (1997:8) pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan suatu kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada suatu yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.

Dapat ditarik dari beberapa pendapat diatas bahwa pengelolaan adalah kegiatan yang di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian

tujuan. Pengelolaan merupakan tindakan pengusaha pengorganisasian sumber-sumber yang ada dalam organisasi dengan tujuan agar sumber-sumber tersebut dapat bermanfaat untuk kepentingan organisasi. Dengan demikian pengelolaan senantiasa berhubungan dengan seluruh elemen yang terdapat di dalam suatu organisasi, seperti pengelolaan berkaitan dengan personal, administrasi, ketatausahaan, peralatan ataupun prasarana yang ada di dalam organisasi.

Pengelolaan suatu sistem yang efektif untuk menginventarisasi semua usaha-usaha organisasi dalam mengoptimalkan tujuan hendak di capai. Sistem manajemen yang teratur dengan tepat akan meningkatkan kualitas-kualitas sumber daya yang terdapat di dalam organisasi.

2.1.2.2 Tujuan Pengelolaan

Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan secara tepat, langkah- langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- a. Menentukan strategi
- b. Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.

- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
 - e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
 - f. Menentukan ukuran untuk menilai
 - g. Mengadakan pertemuan
 - h. Pelaksanaan.
 - i. Mengadakan penilaian
 - j. Mengadakan review secara berkala.
 - k. Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang
- (Afifiddin 2010 : 3)

Berdasarkan uraian diatas bahwa tujuan pengelolaan tidak akan terlepas dari memanfaatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi tercapai

2.1.2.3 Fungsi Pengelolaan

Fungsi Pengelolaan menurut Millet (1994:34) adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan. Dengan begitu akan terciptanya suatu iklim kerja yang baik.

Berikut beberapa fungsi pengelolaan yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya Henry Fayol (2010:34) mengemukakan ada 5 fungsi pengelolaan antara lain : *Planning* (Perencanaan) *Organizing* (Pengorganisasian) *Commanding* (Pemberian perintah) *Coordinating* (Pengkoordinasian) *Controlling* (Pengawasan). Terry (2006: 342) juga menuliskan ada 4 fungsi pengelolaan yang dikenal dengan POAC antara lain: *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controlling*.

Dari definisi dan konsep fungsi pengelolaan di atas dapat dipahami bahwa suatu pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan implementasi indikator fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen yang

berperan penting dan efektif dalam menunjang tercapainya tujuan individu, lembaga, maupun organisasi atau instansi. Bagi suatu organisasi, pengelolaan sumber daya manusia menyangkut keseluruhan urusan organisasi dan tujuan yang telah ditetapkan. Alasan lainnya adalah bahwa suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi tidak dapat terlepas dari lingkungan internal maupun eksternal, yang pada suatu saat akan dapat mempengaruhi keberadaan organisasi tersebut.

2.1.3 Konsep *E-government*

E-government bukanlah sebuah perubahan fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan pemerintahan dan hal itu kita tidak dapat menyaksikan pada permulaan era industrialisasi. *E-government* adalah sebuah era baru dalam proses pemerintahan yang memaksimalkan perkembangan teknologi sehingga menghasilkan proses birokrasi yang efisien dan efektif.

Menurut *UNDP (United Nation Development Programme)* dalam situs resminya (www.undp.org) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut : “*E-government is the application of information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*”

Konsep *E-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengasn

nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan *E-government* adalah salah satu caranya. Selain itu tujuan penerapan *E-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pengertian dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut UNDP seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Kebijakan UNDP yang diterbitkan pada bulan Januari 1997 dengan judul "Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan", adalah : "penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat.

“Electronic government as the government’s use of technology, in particular, web-based Internet applications to enhance access and delivery of government services to citizens, business partners, employees and other government entities.”
(James S.L. Yong 2003:22)

Pengertian diatas memberikan penjelasan bahwa *E-Government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi Internet berbasis Web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya.

Pengertian itu ditegaskan kembali oleh Nia Kaniawati dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Kebijakan Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)” yang menyatakan bahwa *e-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan.

Menurut Indrajit (2006:14) *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti Wide Area Network, Internet dan Mobile Computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Dalam prakteknya *e-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Menurut Ali Rokhman (2008:11) Penerapan *e-Government* dimaksudkan untuk memperpendek jarak antara aparat pemerintah sebagai pelayan publik dengan masyarakat sebagai *public service customer* karena *E-Government* merupakan front office bagi kantor layanan publik pemerintah.

Berbicara mengenai *e-government* bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain otomatisasi sistem, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam. Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *e-government*, karena untuk menjalankan *e-government* diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat.

Sedangkan untuk mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan, maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintahan harus memenuhi suatu standar sistem informasi, dimana standar ini meliputi persyaratan minimal untuk factor-faktor dari sistem informasi tersebut. Dalam pengertian sistem informasi secara umum, maka unsur-unsur yang terkandung didalamnya adalah manusia, teknologi, prosedur dan organisasi.

Untuk memenuhi konsep sistem informasi yang baik maka dari masing-masing unsur tersebut harus memiliki standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, sehingga sistem informasi dari satu lembaga pemerintah ke lembaga pemerintah lainnya dapat terhubung, dan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi tersebut bisa dipergunakan untuk keperluan pemerintah dalam menjalankan fungsinya baik kedalam maupun keluar.

2.1.4 Aplikasi

Aplikasi adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna program. Pemecahan masalah yang menggunakan salah satu tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

Ada beberapa pengertian aplikasi menurut para ahli, diantaranya menurut Jogiyanto (1999:12) yang merupakan penggunaan dalam suatu komputer, instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga computer dapat memproses input menjadi outpout. Sedangkan menurut Rachmad Hakim, aplikasi

adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti memolah dokumen, mengatur windows dan permainan. Yang berarti bahwa aplikasi memiliki beragam fungsi, dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Hal tersebut didukung menurut penjelasan dari Harip Santoso yang mengungkapkan bahwa aplikasi adalah suatu kelompok file (*form,class,report*) yang bertujuan untuk melakukan aktifitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi *payroll, aplikasi fixed, asset*, dll. Dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998:52) aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk memolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemograman tertentu.

Dalam konsep *E-government*, aplikasi sangat dibutuhkan sebagai penunjang proses implementasinya. Aplikasi menjadi sarana penghubung bagi pemerintah dengan masyarakat. Kecepatan birokrasi atau pelayanan pemerintah kepada masyarakat, sangat ditentukan dengan pengelolaan aplikasi yang benar. Yang didesain sesuai kebutuhan masyarakat pada saat itu, sehingga aplikasi bersifat fleksibel dan fluktuatif.

2.1.5 Pandemi

Istilah pandemi menurut KBBI dimaknai sebagai wabah yang berjangkit serempak di mana-mana meliputi daerah geografi yang luas. Dalam pengertian yang paling klasik, ketika sebuah epidemi menyebar ke beberapa negara atau wilayah dunia. Menurut *World Health Organization* ([WHO](http://www.who.int)), pandemi dinyatakan ketika penyakit baru menyebar di seluruh dunia melampaui batas. (<https://www.wartaekonomi.co.id/>)

Wabah penyakit yang masuk dalam kategori pandemi adalah penyakit menular dan memiliki garis infeksi berkelanjutan. Maka, jika ada kasus terjadi di beberapa negara lainnya selain negara asal, akan tetap digolongkan sebagai pandemi. Pandemi umumnya diklasifikasikan sebagai epidemi terlebih dahulu yang penyebaran penyakitnya cepat dari suatu wilayah ke wilayah tertentu. (<https://www.wartaekonomi.co.id/>) Meski demikian, epidemi tidak selalu menjadi pandemi dan tidak selalu memiliki transisi yang cepat atau jelas.

2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi sudah menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan. Masyarakat sudah mengandalkan pemberian informasi secara daring. Oleh karena itu Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan perlu berinovasi dalam memberikan informasi yang maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat mampu mengakses informasi terkini secara cepat dan efisien.

Pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Pemerintah merupakan suatu cara dalam menyampaikan konsep pemerintahan yang berbasis elektronik melalui pemenuhan kesediaan informasi. Informasi yang dibutuhkan tidak hanya sebatas satu arah, namun harus memiliki sistem dua arah. Agar masyarakat lebih interaktif terhadap fenomena atau kondisi yang ada.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor, tengah mengalami perubahan. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan model sistem informasi yang dilakukan melalui *E-government*. Model sistem informasi pemerintah melalui

pemanfaatan *E-government* lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pengelolaan informasi yang diberikan maka informasi tersebut dapat disebut sebagai sebuah pengelolaan yang berkualitas. Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pengelolaan informasi yang diberikan maka informasi tersebut dapat disebut sebagai sebuah pengelolaan yang tidak berkualitas. Oleh karena itu dibutuhkan analisis yang selalu berkaitan dengan proses pelaksanaan sistem informasi tersebut.

Dalam rangka peningkatan pengelolaan informasi, Pemerintah memerlukan suatu inovasi. Berdasarkan paradigma dapat diketahui bahwa inovasi merupakan pembaharuan yang mampu memberikan nilai tambah. Selain itu inovasi juga dapat diartikan dalam paradigma objek dan paradigma tindakan.

Penyampaian informasi sudah memiliki banyak sarana, salah satunya dari aplikasi. Aplikasi yang dikelola oleh Pemerintah, harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut, harus memiliki fungsi-fungsi yang maksimal.

Pengelolaan yang akan diterapkan oleh Pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat, perlu memastikan kondisi masyarakat sehingga dapat menghasilkan jenis inovasi yang sesuai dengan keadaan masyarakat tersebut. Selain itu proses ini dapat bermanfaat untuk mengukur kesiapan Pemerintah dalam menghadapi segala hambatan dalam pelaksanaan.

Dalam mengatasi berbagai hambatan terkait pengelolaan yang dilakukan Pemerintah. Konsep *E-government* dapat membantu Pemerintah sebagai pelaksana

dalam melakukan penyebaran informasi. *E-government* merupakan sebuah langkah Pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna menjalankan fungsinya yang bertujuan untuk mempermudah aksesibilitas masyarakat sehingga menjadi efektif dan efisien.

Dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi mekanisme interaksi baru antara Pemerintah dengan pihak yang berkepentingan sehingga mampu menciptakan mutu pemerintahan yang berkualitas. Pemerintah perlu beradaptasi dengan cepat terhadap perkembangan teknologi yang semakin sulit terkendali, sehingga Pemerintah perlu mengendalikan kecenderungan dari konsep *e-government* tersebut agar tidak terjadinya kekurangan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini harus adanya penyempurnaan terhadap aplikasi, sebagai salah satu sarana penunjang terwujudnya *E-government*.

Melihat dibutuhkannya aplikasi yang dituntut untuk semakin berkembang, maka perlu adanya analisa terkait proses pengelolaan. Oleh sebab itu penelitian ini menggunakan teori analisis PIECES yang dikemukakan oleh James Wetherbe sebagai alat analisa dalam pengelolaan aplikasi PIKOBAR dalam memberikan informasi terkait pandemi virus *Covid-19* oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat. Untuk menjadikan pengelolaan aplikasi yang baik, menurut teori analisis PIECES memiliki 6 aspek, diantaranya adalah: *performance, information, economy, controlling, efficiency, service*.

Aspek *performance* memiliki peran untuk menilai proses atau prosedur yang mungkin ditingkatkan kinerjanya pada pengelolaan aplikasi PIKOBAR.

Sehingga dapat terlihat sejauh mana aplikasi PIKOBAR menghasilkan performa yang baik.

Aspek *Information* merupakan identifikasi yang menilai prosedur yang ada pada aplikasi PIKOBAR masih dapat diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi semakin baik. Informasi yang disajikan haruslah benar-benar mempunyai nilai yang berguna. Sehingga masyarakat mendapatkan informasi secara lengkap dan faktual.

Aspek *Economic* merupakan identifikasi dalam aplikasi PIKOBAR yang pengelolaannya memanfaatkan nilai guna dan menahan pengeluaran yang besar terhadap pengembangan aplikasi tersebut. Efektifnya nilai ekonomi pengelolaan, akan membuat citra aplikasi ataupun instansi terkait menjadi semakin baik, sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat.

Aspek *Control* merupakan peningkatan kualitas pengendalian aplikasi PIKOBAR menjadi semakin baik, dan kemampuannya untuk mendeteksi kesalahan/ kecurangan menjadi semakin baik pula. Keamanan data masyarakat menjadi hal penting yang harus dijaga.

Aspek *Efficiency* merupakan peningkatan efisiensi operasi aplikasi, dan harus lebih unggul dari pada sistem manual. Kontrol yang berlebihan juga berpengaruh terhadap efisiensi pengelolaan, sehingga mempengaruhi sistem aplikasi.

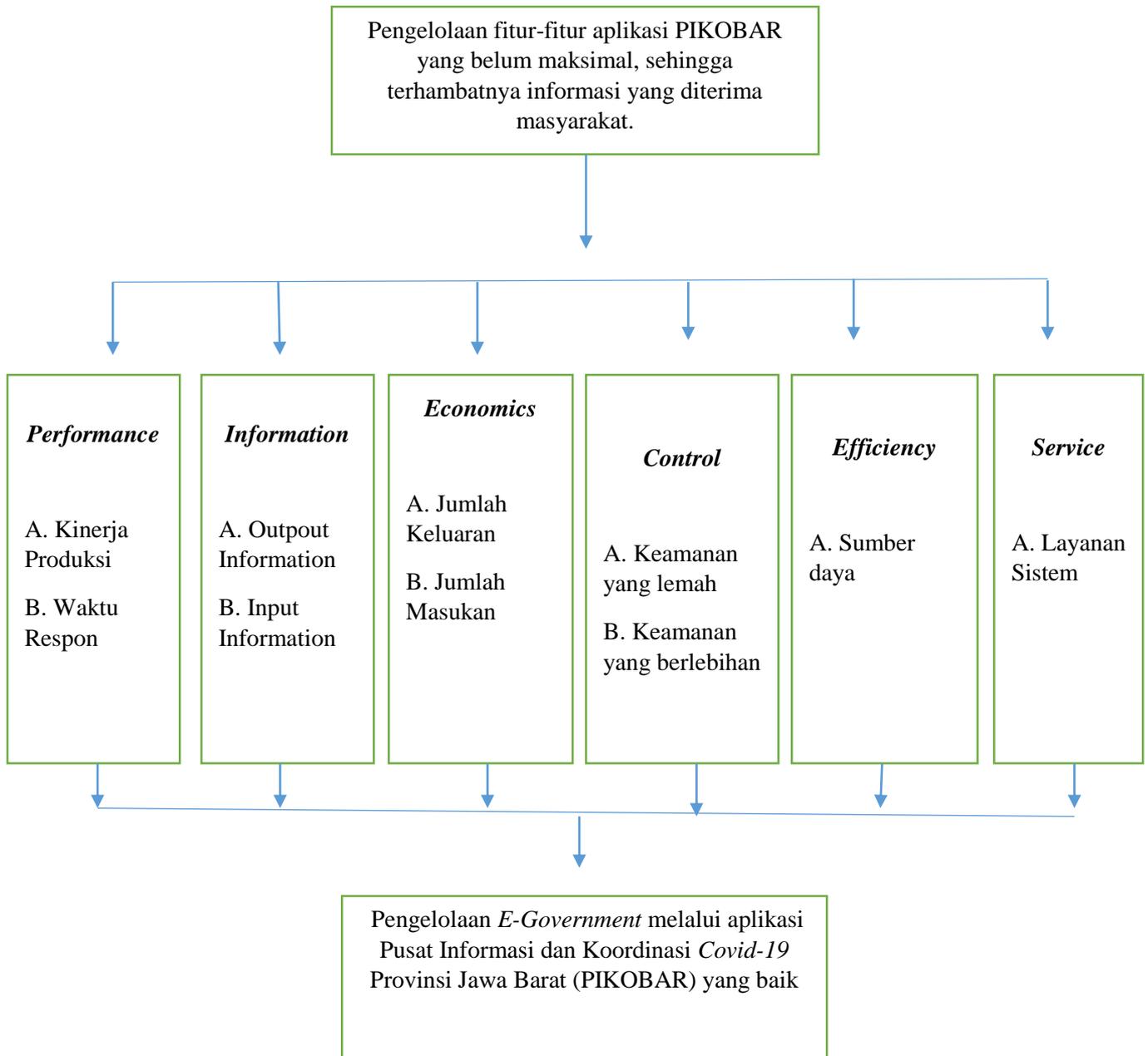
Aspek *Service* merupakan kemampuan aplikasi PIKOBAR untuk mencapai peningkatan kualitas layanan. Pelayanan yang buruk, dari suatu sistem dapat mempengaruhi proses pengelolaan. Sehingga masyarakat akan banyak memberikan

keluhan dan saran, yang menandakan menjadi permasalahan tersendiri bagi pengelolaan aplikasi PIKOBAR.

Pada keenam aspek diatas terdapat beberapa indikator yang menjadi identifikasi permasalahan. Aspek pertama yaitu aspek *performance* yang memiliki indikator kinerja produksi dan waktu respon. Kedua pada aspek *information* memiliki indikator *output information*, dan *input information*. Selanjutnya pada aspek ketiga yaitu aspek *economics* yang memiliki indikator jumlah keluaran dan, jumlah masukan. Lalu dilanjutkan pada aspek keempat yaitu aspek control yang memiliki dua indikator diantaranya keamanan yang lemah, dan keamanan yang berlebihan. Untuk aspek selanjutnya yaitu aspek kelima, aspek ini memiliki satu indikator permasalahan yaitu indikator sumber daya pada aspek *efficiency*. Pada aspek service yaitu aspek keenam memiliki satu indikator yaitu terkait layanan sistem.

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran yang disusun dalam usulan penelitian ini dibuat kerangkanya seperti gambar 2.1 dibawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas maka proposisi pada skripsi ini adalah pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19* Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR) ditentukan oleh *performance, information, economics, control, efficiency, dan service.*