

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di dinas Sosial Kota Bandung mencerminkan upaya Indonesia untuk memodernisasi sistem kesejahteraan sosialnya. Pandemi COVID-19 telah memperburuk kondisi ini, dengan banyak PPKS yang mengalami kesulitan ekonomi dan sosial yang lebih parah. Dengan adanya perkembangan model *e-government* dalam sektor pelayanan public khususnya di Kota Bandung, topik ini dianggap penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut karena adanya pergeseran signifikan dari sistem manual menuju sistem digital dalam pendataan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Digitalisasi pendataan ini diharapkan mampu meningkatkan ketepatan sasaran penerima bantuan sosial serta mempercepat proses pelayanan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, efektivitas sistem digital tersebut masih menimbulkan pertanyaan, terutama terkait akurasi data dan pemerataan penerima manfaat.

Namun, masalah utama yang muncul dalam penyelenggaraan bantuan sosial di Kota Bandung, adalah ketidakakuratan data PPKS yang masih sering ditemukan dalam proses pendataan manual. Banyak data yang tidak mutakhir, tumpang tindih, atau tidak sesuai dengan kondisi lapangan, sehingga berdampak pada ketidaktepatan sasaran penerima program bantuan sosial. Kondisi ini menunjukkan perlunya sistem pendataan yang lebih terintegrasi, akurat, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, digitalisasi melalui model *e-government* menjadi langkah strategis untuk memperbaiki tata kelola pendataan PPKS agar lebih efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pendataan PPKS adalah proses pengumpulan informasi mengenai individu atau kelompok yang memerlukan bantuan sosial. Ini mencakup berbagai kategori seperti lansia terlantar, penyandang disabilitas, anak-anak yang membutuhkan

perlindungan khusus, dan kelompok rentan lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa bantuan sosial dapat disalurkan secara tepat sasaran dan efektif.

Secara hukum, penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan di Kota Bandung diatur dalam **Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 39 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kota Bandung**. Peraturan ini memuat ketentuan mengenai jenis-jenis pelayanan kesejahteraan sosial, mekanisme pendataan dan verifikasi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), penyelenggaraan rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, jaminan sosial, hingga pemberdayaan sosial. Selain itu, peraturan ini menetapkan peran dan kewenangan Dinas Sosial dalam melakukan pendataan, pemutakhiran data, koordinasi lintas perangkat daerah, serta pelaksanaan layanan berbasis teknologi informasi. Melalui regulasi ini, Pemerintah Kota Bandung bertujuan menciptakan pelayanan sosial yang lebih adaptif, tepat sasaran, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan. Dalam era digital saat ini, pelayanan publik mengalami transformasi ke arah digitalisasi. Pelayanan publik secara digital merupakan penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses terhadap layanan publik. Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai platform digital untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam bidang kesejahteraan sosial, sebagai bentuk implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan penguatan *e-government*.

Dengan demikian, upaya pendataan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) secara digital yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Bandung merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini menegaskan pentingnya sistem yang terintegrasi, berbasis data, dan memanfaatkan model *e-government* untuk menciptakan pelayanan sosial yang lebih adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penerapan pendataan PPKS berbasis digital di kota Bandung menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengadopsi konsep *smart city*. konsep *smart city* menjadi salah satu langkah strategis yang diterapkan oleh Kota Bandung. Salah satu aspek penting dari *smart city* adalah pengembangan smart society, di mana masyarakat menjadi bagian aktif dalam penggunaan model *e-government* untuk mendukung pelayanan publik. Menurut kajian Gayatri & Syaodih (2022), pembangunan *smart society* di Kota Bandung melibatkan berbagai program yang mengintegrasikan model *e-government* dalam pelayanan sosial. Hal ini relevan dengan upaya Dinas Sosial Kota Bandung dalam mengembangkan sistem pendataan berbasis digital untuk Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Dalam kerangka *smart society*, masyarakat juga didorong untuk lebih melek teknologi agar dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Pelayanan kesejahteraan sosial di Kota Bandung, telah mengalami transformasi signifikan dengan pemanfaatan model *e-government*. Pramujo (2021) menekankan pentingnya pemanfaatan medium digital online dalam penyuluhan sosial, yang dapat meningkatkan jangkauan dan efektivitas program-program kesejahteraan sosial. Ini sejalan dengan upaya Dinas Sosial Kota Bandung dalam mengoptimalkan pendataan PPKS melalui platform digital.

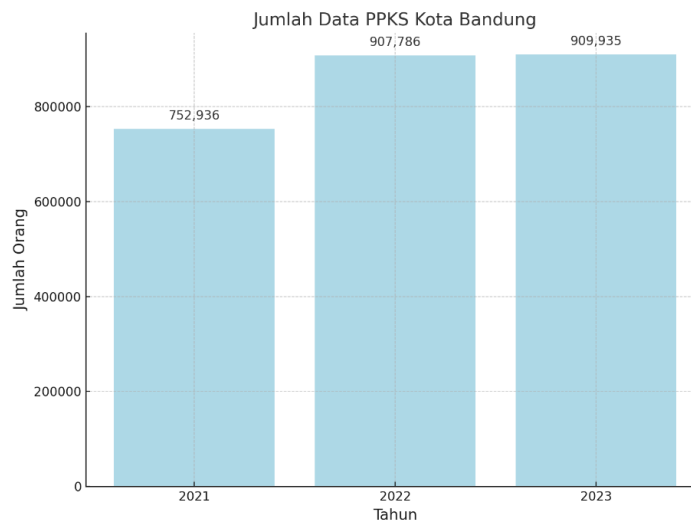
Platform digital yang dinas sosial pakai yaitu YES!JITU (Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu) adalah platform digital milik Dinas Sosial Kota Bandung yang bertujuan mengintegrasikan layanan kesejahteraan sosial dalam satu sistem berbasis website. Platform ini memberikan kemudahan akses bagi kelompok rentan seperti fakir miskin, penyandang disabilitas, dan lansia untuk memperoleh berbagai layanan sosial secara terpusat dan efisien. Manfaat YES!JITU mencakup kemudahan akses layanan sosial, percepatan penanganan bantuan, serta dukungan data yang terintegrasi guna menjamin intervensi sosial yang tepat sasaran.

Implementasi kebijakan terkait kesejahteraan sosial di tingkat daerah, seperti yang dibahas oleh Heryanto dan Prayoga (2023) dalam konteks Kabupaten Bandung, menunjukkan bahwa ada variasi dalam penerapan program-program nasional di tingkat lokal. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan yang

disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing daerah, termasuk dalam hal pendataan PPKS.

**Table 1. 1**

**Data PPKS Kota Bandung**



Sumber : <https://opendata.bandung.go.id>

Data di atas menggambarkan jumlah penerima Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Bandung selama periode tiga tahun, yaitu dari tahun 2021 hingga 2023. Program PPKS sendiri merupakan inisiatif yang bertujuan untuk memberikan dukungan kepada masyarakat yang membutuhkan, terutama mereka yang masuk dalam kategori rentan secara sosial dan ekonomi. Dalam hal ini, data yang disajikan memberikan gambaran perkembangan jumlah penerima program dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2021, tercatat ada 752.936 orang yang terdaftar sebagai penerima bantuan di bawah program ini. Jumlah ini kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022, di mana penerima bantuan bertambah menjadi 907.786 orang. Ini berarti ada peningkatan lebih dari 150.000 penerima dalam satu tahun, yang mungkin mencerminkan upaya pemerintah dalam memperluas cakupan program PPKS atau peningkatan kebutuhan sosial akibat

berbagai faktor, seperti dampak pandemi COVID-19 yang masih dirasakan pada tahun tersebut.

Selanjutnya, pada tahun 2023, jumlah penerima program PPKS sedikit bertambah menjadi 909.935 orang. Meskipun kenaikannya tidak sebesar dari tahun sebelumnya, hal ini tetap menunjukkan adanya pertumbuhan dalam jumlah penerima manfaat. Total keseluruhan penerima bantuan selama tiga tahun mencapai 2.570.657 orang. Angka ini menunjukkan skala luas program PPKS di Kota Bandung dan komitmen pemerintah dalam memberikan perlindungan sosial kepada Masyarakat.

**Table 1. 2**  
**Data PPKS Menurut Jenisnya**



Sumber : Kota Bandung dalam Angka 2024, BPS Kota Bandung (diolah dari Dinas Sosial Kota Bandung)

Berdasarkan data diatas pada tahun 2023, Dinas Sosial Kota Bandung mencatat bahwa terdapat 22 jenis Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang memerlukan bantuan. Dari berbagai jenis PPKS tersebut, penyandang disabilitas merupakan kelompok terbesar.

Dengan demikian, fenomena yang terdapat dalam penelitian ini adalah bahwa masih adanya ketidaktepatan sasaran dalam pendataan dan penyaluran

bantuan sosial di Kota Bandung meskipun telah menggunakan sistem digital melalui platform YES!JITU (Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu). Berdasarkan data Dinas Sosial Kota Bandung tahun 2023, tercatat sebanyak 909.935 jiwa termasuk dalam kategori PPKS. Namun, dari jumlah tersebut, hanya 264.791 jiwa atau sekitar 29,10% yang telah mendapatkan pelayanan dan tercatat secara aktif melalui sistem YES!JITU. Sementara itu, sekitar 635.732 jiwa atau 70,90% lainnya belum terlayani dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem digital tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan model *e-government* belum sepenuhnya menjamin akurasi dan efektivitas pendataan. Kesenjangan antara kebijakan digitalisasi dengan kondisi riil di lapangan menjadi fenomena penting yang mendorong penelitian ini, untuk menelaah sejauh mana pemanfaatan model *e-government* benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan ketepatan sasaran dan efisiensi pelayanan kesejahteraan sosial di Kota Bandung.

Qalban dan Negoro (2024) membahas implementasi pelayanan sosial berbasis digital terhadap PPKS di lembaga rehabilitasi sosial. Studi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya bermanfaat dalam pendataan, tetapi juga dalam penyediaan layanan langsung kepada penerima manfaat. Rahayu dan Santo Hegiarto (2023) menganalisis motivasi kerja dalam konteks peningkatan kinerja Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di tingkat kelurahan. Ini menekankan pentingnya sumber daya manusia yang terlatih dan termotivasi dalam mengimplementasikan sistem pendataan dan pelayanan PPKS yang efektif.

Saraswati et al. (2021) membahas pelaksanaan perlindungan khusus oleh Dinas Sosial, khususnya terhadap anak-anak selama pandemi COVID-19. Hal ini menunjukkan bagaimana sistem pendataan dan pelayanan PPKS harus adaptif terhadap situasi krisis dan mampu mengidentifikasi kelompok rentan yang memerlukan bantuan segera. Pemanfaatan model *e-government* dalam pendataan PPKS di Kota Bandung mencerminkan trend yang lebih luas dalam modernisasi layanan publik di Indonesia. Ini sejalan dengan visi *smart city* dan *e-government* yang dipromosikan oleh pemerintah pusat. Namun, implementasinya di tingkat

daerah memerlukan penyesuaian dan inovasi lokal untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan program.

Penerapan sistem pendataan digital Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Bandung merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Namun, dalam praktiknya, pendataan PPKS masih menghadapi berbagai kendala, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta integrasi data antar instansi pemerintah. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya pemanfaatan sistem digital dalam mendukung proses pendataan dan pengelolaan data PPKS secara menyeluruh.

Secara ideal, sistem pendataan PPKS berbasis digital diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi sebagai dasar dalam perencanaan dan penyaluran program kesejahteraan sosial. Namun, pada tingkat penerapannya, masih ditemukan berbagai tantangan seperti isu keamanan dan privasi data, keterbatasan akses teknologi bagi kelompok rentan, serta belum optimalnya interoperabilitas sistem pendataan antar daerah dan dengan sistem nasional. Kesenjangan antara tujuan pengembangan sistem digital dan kondisi faktual di lapangan menunjukkan adanya permasalahan yang perlu dikaji lebih mendalam.

Selain itu, penggunaan sistem pendataan digital PPKS juga berkaitan erat dengan upaya peningkatan tata kelola pemerintahan di bidang kesejahteraan sosial. Meskipun digitalisasi pendataan telah diterapkan, proses pemantauan dan evaluasi program kesejahteraan sosial belum sepenuhnya berjalan secara sistematis dan terintegrasi. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana penerapan sistem pendataan digital tersebut mampu mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial.

Penerapan sistem pendataan digital PPKS di Kota Bandung melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik dari internal pemerintah maupun pihak eksternal. Namun demikian, mekanisme kolaborasi antar instansi dan pemanfaatan

data secara lintas sektor masih menghadapi sejumlah kendala. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem pendataan digital PPKS tidak hanya merupakan persoalan teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek kelembagaan, koordinasi, dan tata kelola data. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif untuk memahami bagaimana penerapan sistem pendataan digital PPKS dilaksanakan serta sejauh mana kesesuaiannya dengan model *e-government*.

Meskipun Pemerintah Kota Bandung telah mengembangkan sistem pendataan digital melalui YES!JITU, pada praktiknya pendataan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidaktepatan sasaran, data yang belum mutakhir, lemahnya integrasi antar unit layanan, dan besarnya jumlah PPKS yang belum tercatat dalam sistem. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pendataan dengan hasil implementasi di lapangan. Dengan demikian, terdapat masalah utama berupa belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam pendataan PPKS di Dinas Sosial Kota Bandung, sehingga perlu dikaji lebih lanjut penyebab, hambatan, serta efektivitas implementasinya. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi pendataan PPKS dan realitas implementasi di Kota Bandung. Alasan inilah yang menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan, yaitu untuk memahami bagaimana pendataan PPKS dilaksanakan melalui sistem digital, faktor apa yang memengaruhi keberhasilannya, serta sejauh mana teknologi mampu menjawab kebutuhan pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat kota.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menduga bahwa model *e-government* dalam proses pendataan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung belum berjalan secara optimal. Dugaan ini muncul karena sistem digital yang digunakan masih menunjukkan berbagai kendala, seperti ketidakakuratan data, keterbatasan integrasi antarunit, serta belum meratanya teknologi informasi di lapangan. Ketidaksesuaian tersebut kemudian dianalisis menggunakan model *e-government* menurut Layne dan Lee (2001), yang menekankan empat tahapan, sehingga dapat menjadi dasar untuk menilai pada

tahap mana sistem pendataan PPKS Kota Bandung berada dan faktor apa yang menyebabkan optimalisasi belum tercapai.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Jumlah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) terus meningkat, terutama pasca pandemi COVID-19 yang memperburuk kondisi sosial dan ekonomi kelompok rentan.
2. Pendataan PPKS yang akurat menjadi sangat penting agar bantuan sosial dapat disalurkan secara tepat sasaran dan efektif.
3. Data PPKS dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan.
4. Masih terdapat tantangan dalam pengelolaan data PPKS.

## **C. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana tahap *catalogue* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung?
2. Bagaimana tahap *transaction* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung?
3. Bagaimana tahap *vertical integration* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung?
4. Bagaimana tahap *horizontal integration* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana tahap *catalogue* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui bagaimana tahap *transaction* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana tahap *vertical integration* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana tahap *integration* model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung.

#### **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

**1. Secara teoritis**, penelitian ini diharapkan dapat :

1. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan infrastruktur teknologi di Dinas Sosial Kota Bandung agar pendataan PPKS lebih efektif dan efisien.
2. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas dalam menggunakan sistem digital melalui hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai acuan pelatihan.
3. Membantu Dinas Sosial dalam memahami resistensi masyarakat terhadap model *e-government*, sehingga dapat merancang program edukasi yang lebih baik.
4. Memperkuat koordinasi antarunit dalam Dinas Sosial melalui identifikasi masalah yang dihadapi dalam implementasi sistem digital.
5. Memberikan panduan kepada pengambil kebijakan terkait keamanan data dan perlindungan informasi pribadi dalam proses pendataan digital PPKS.

**2. Secara praktis**, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Menyumbangkan kajian ilmiah dalam literatur mengenai pemanfaatan model *e-government* dalam pelayanan sosial, khususnya pendataan PPKS.

2. Memperkaya teori tentang transformasi digital dalam sektor pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam pelayanan kesejahteraan sosial.
3. Menyediakan landasan teoretis bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam implementasi sistem digital untuk pelayanan sosial.
4. Mengembangkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi model *e-government* oleh masyarakat dalam konteks pelayanan publik.
5. Menyumbang pada kajian akademis tentang keamanan data dalam implementasi model *e-government* pada sektor publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pendataan PPKS dan penyaluran bantuan sosial, sehingga ultimately dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

#### **F. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini berangkat dari permasalahan pendataan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Bandung yang masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait akurasi data, keterpaduan antar instansi, dan pemanfaatan sistem digital secara menyeluruh. Untuk memahami fenomena tersebut, diperlukan kerangka konseptual yang mampu menjelaskan tahapan model *e-government* dalam konteks pendataan PPKS.

Penelitian ini menggunakan model *e-government* yang dikemukakan oleh Layne dan Lee (2001) sebagai kerangka konseptual. Layne dan Lee mendefinisikan *e-government* sebagai suatu proses pengembangan yang berlangsung secara bertahap, yang terdiri atas empat tahap, yaitu *catalogue*, *transaction*, *vertical integration*, dan *horizontal integration*. Model ini menekankan bahwa pengembangan *e-government* tidak terjadi secara instan, melainkan melalui tahapan yang saling berkaitan.

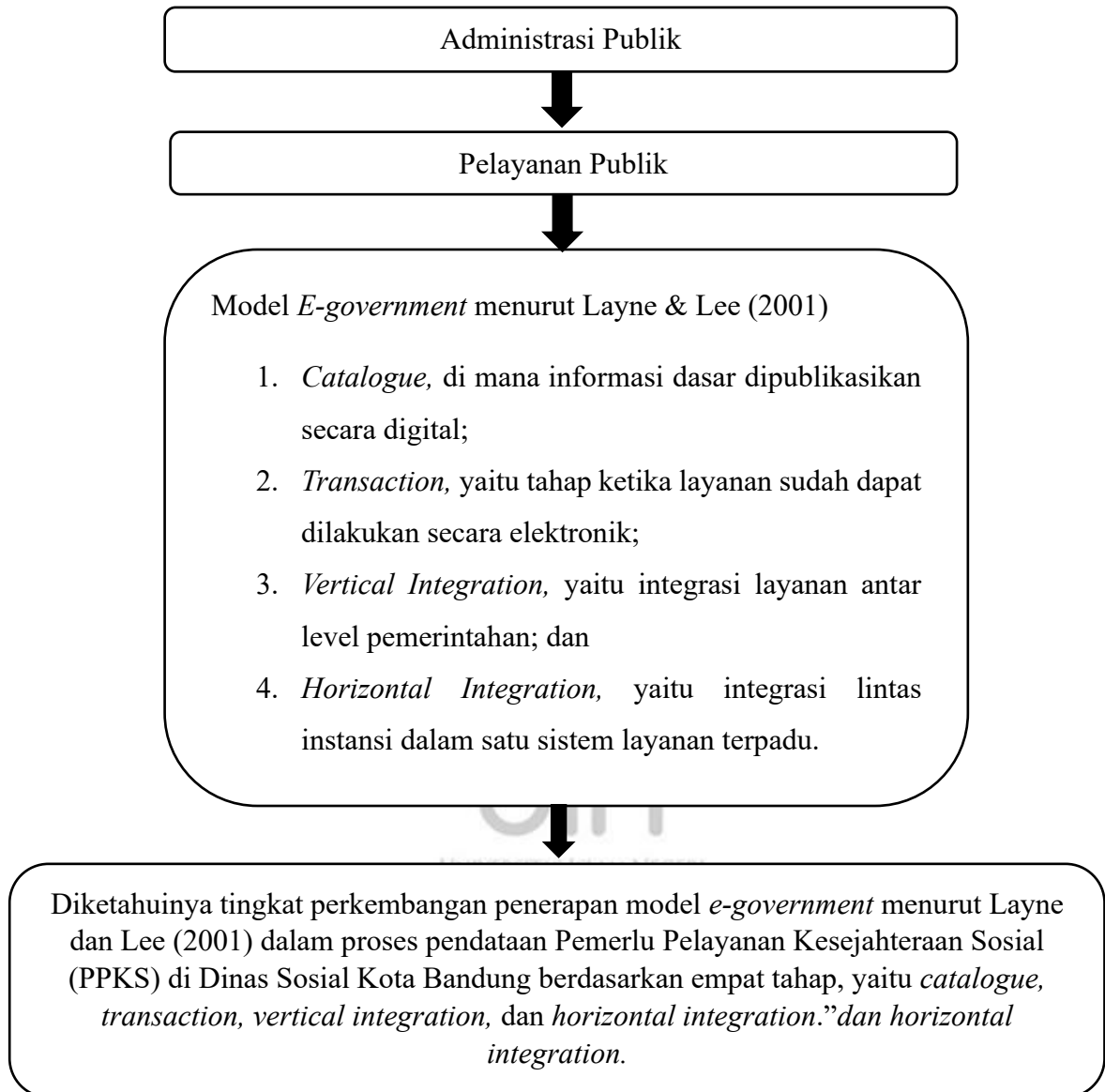
Keempat tahapan dalam model *e-government* yang dikemukakan oleh Layne dan Lee (2001) selanjutnya digunakan sebagai **alat analisis (alat uji**

**peneliti)** dalam penelitian ini untuk mengkaji secara sistematis penerapan sistem pendataan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) berbasis digital di Dinas Sosial Kota Bandung. Penggunaan model ini dipandang relevan karena mampu menggambarkan tahapan perkembangan e-government dari aspek penyediaan informasi hingga integrasi layanan lintas organisasi pemerintahan. Pada tahap *catalogue*, penelitian ini menganalisis sejauh mana Dinas Sosial Kota Bandung telah menyediakan informasi dan layanan pendataan PPKS secara daring, termasuk ketersediaan akses informasi, kemudahan penggunaan sistem, serta keterbukaan informasi yang mendukung proses pendataan. Tahap ini menjadi dasar awal untuk menilai kesiapan pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial.

Selanjutnya, pada tahap *transaction*, penelitian ini digunakan untuk melihat sejauh mana sistem pendataan PPKS memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pengguna dan penyelenggara layanan, serta mendukung proses pendataan dan pengelolaan data secara digital. Tahap *vertical integration* juga digunakan untuk mengkaji keterpaduan data pendataan PPKS antar tingkat pemerintahan, baik antara pemerintah daerah dengan pemerintah provinsi maupun pemerintah pusat. Sementara itu, tahap *horizontal integration* digunakan untuk menganalisis tingkat integrasi data dan koordinasi antar instansi atau perangkat daerah yang terlibat dalam pendataan PPKS.

Melalui penggunaan model e-government Layne dan Lee (2001) sebagai kerangka konseptual sekaligus alat analisis, penelitian ini diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan sejauh mana Model e-government dalam Pendataan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Dinas Sosial Kota Bandung. Kerangka berpikir penelitian ini disusun dalam bentuk bagan untuk mempermudah pemahaman pembaca, yang dapat dilihat pada ilustrasi berikut :

**Gambar 1. 1**  
**Kerangka Berpikir**



### **G. Proposisi**

Proposisi merupakan keterkaitan antara teoritis dan praktis yang akan dilakukan terhadap fenomena yang terjadi. model *e-government* dalam pendataan pemerlu pelayanan kesejahteraan social (PPKS) akan optimal jika didukung oleh tahap *catalogue*, tahap *transaction*, tahap *vertical integration* dan tahap *horizontal integration*.