

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

*Sustainable Development Goals* (SDG's) adalah rencana tindakan global yang disepakati oleh 192 negara sebagai gerakan bersama untuk mengurangi kemiskinan, kesenjangan, dan melindungi lingkungan. SDG's yang dikenal juga sebagai "*Global Goals*" terdiri dari 17 tujuan dan 169 target yang diharapkan dapat tercapai pada tahun 2030. Adapun 17 tujuan utama SDG's diantaranya menghapus kemiskinan; mengakhiri kelaparan; memastikan kehidupan yang sehat & sejahtera; memberikan pendidikan berkualitas; mencapai kesetaraan gender; memperoleh akses air bersih dan sanitasi; memastikan energi yang bersih dan terjangkau; menciptakan pekerjaan yang layak dan pertumbuhan ekonomi; membangun industri, inovasi & infrastruktur; mengurangi kesenjangan; membuat kota dan permukiman yang berkelanjutan; menerapkan konsumsi dan produksi yang bertanggungjawab; menangani perubahan iklim; melindungi ekosistem laut dan darat; menciptakan perdamaian keadilan dan lembaga yang kuat; serta menjalin kemitraan untuk mencapai tujuan tersebut. Semua 17 pilar tujuan SDG's saling terhubung dan saling mempengaruhi satu sama lain, untuk mencapainya diperlukan kolaborasi dan kerjasama antar berbagai pihak (ITS, n.d.).

Era globalisasi yang terjadi sampai saat ini memberikan dampak pada perkembangan teknologi termasuk semakin pesatnya teknologi informasi berbasis internet dan diterapkan hampir di setiap lini dan bidang kehidupan bahkan pada penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan teknologi yang cepat dapat

dimanfaatkan untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan seperti membangun infrastruktur yang kuat, meningkatkan industri yang inklusif dan berkelanjutan, serta mendorong inovasi sesuai tujuan SDG's ke-9. Salah satu target dari tujuan tersebut adalah mendukung pengembangan teknologi domestik, riset, dan inovasi di negara-negara berkembang. Penerapan teknologi informasi terlihat dari penggunaannya dalam bidang pemerintahan, yang tentunya dapat meningkatkan kinerja pemerintahan agar lebih maju dan mampu membawa perubahan. Selain itu, internet juga dimanfaatkan oleh pengambil kebijakan untuk mengukur perkembangan masyarakat dalam hal informasi dan pertumbuhan konten internet. (Liliana, 2020).

Perkembangan tersebut terjadi menyesuaikan kebutuhan dan tuntutan manusia pada sebuah informasi terbaru yang cukup tinggi. Penyelenggara pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah dengan memanfaatkan teknologi dalam pemberian layanan publik didorong oleh masyarakat luas yang menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik disebut e-Government. Mewujudkan pemerintahan yang demokratis, jujur, terbuka, dan efisien melalui peningkatan kualitas kinerja pemerintah dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik merupakan tujuan dari penyelenggaraan *e-Government* (Aulia, 2021).

Saat ini, dikarenakan masyarakat semakin kritis, birokrasi publik harus bisa beradaptasi dan mengubah cara mereka memberikan pelayanan publik. Ini bisa dilakukan melalui reformasi pelayanan publik, yang diharapkan akan

meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan tugas dan kewenangan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik dan sebagai titik strategis untuk membangun praktik *good governance*.

Menurut Caiden dalam karyanya yang berjudul “*Administrative Reform*”, inovasi dianggap sebagai bagian dari proses reformasi. Dengan kata lain, dalam sektor pelayanan publik, inovasi meliputi penyempurnaan dari sistem sebelumnya; penciptaan inovasi dan penyederhanaan dalam struktur organisasi pelayanan, regulasi, metode, dan pendekatan; cara baru dalam memberikan layanan; dan ide-ide baru dalam teknologi. Tujuannya adalah untuk memberikan nilai tambah baik secara jumlah maupun kualitas (KEMENPANRB, 2013).

Inovasi pelayanan publik adalah pengaplikasian ide-ide baru dan kreativitas dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat atau pengembangan proses, metode, dan/atau alat yang sudah ada untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi-inovasi yang terbukti bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik diharapkan memiliki manfaat yang lebih luas jika diterapkan dalam berbagai pelayanan publik (KEMENPANRB, 2013).

*E-Government* pada institusi publik mulai diperkenalkan persisnya tahun 1990-an. Meskipun teknologi informasi telah berkembang di Indonesia pada saat itu, namun melalui kebijakan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) penerapan *e-Government* di lembaga pemerintahan baru dimulai. Kebijakan tersebut menegaskan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik serta mempercepat demokrasi maka

penggunaan teknologi telematika diwajibkan bagi aparat pemerintah. Selang dua tahun setelah instruksi tersebut, pemerintah mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Setelah itu pemerintah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-Government* maka sebagai bentuk komitmen Pemerintah Indonesia menerbitkan regulasi-regulasi tersebut (Aprianty, 2016).

Dengan menggunakan teknologi dan komunikasi, *e-Government* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang dilakukan tahun 2022, pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang hal ini sesuai dengan peningkatan penggunaan teknologi dan komunikasi terutama internet (Finaka, 2023)

Konsep *e-Government* berkaitan dengan kota cerdas atau *smart city* yang sejalan dengan semakin meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang hampir digunakan oleh semua kalangan sehingga membantu masyarakat untuk mempermudah dan mempercepat melakukan komunikasi, pekerjaan, dan mendapatkan informasi. *Smart city* atau kota pintar merupakan suatu konsep pengembangan kota yang menggabungkan infrastruktur fisik, ekonomi, dan sosial untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup melalui penggunaan teknologi yang inovatif, efektif, dan efisien.



*E-Government* dan *smart city* memiliki hubungan erat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi, komunikasi, dan pelayanan yang berkualitas, keduanya sesuai dengan hukum yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap orang di negara ini, seperti barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh lembaga yang menyediakan pelayanan publik. .

Digitalisasi membawa dampak signifikan pada sistem pemerintahan di Indonesia dengan meningkatnya penggunaan teknologi untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Akibatnya, jumlah pelayanan publik yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat meningkat. Menteri PAN dan RB Abdullah Azwar Anas dalam (MENPANRB, 2023) menggarisbawahi bahwa inovasi tidak harus selalu dalam bentuk aplikasi baru untuk setiap pelayanan karena seharusnya inovasi mempermudah masyarakat dalam mengakses atau menggunakan pelayanan publik bukan semakin mempersulit dan ribet. Inovasi-inovasi tersebut bertujuan untuk mendukung penerapan konsep *smart city* dan implementasi dari Inpres No. 3 Tahun 2003 yang menetapkan kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *e-Government*.

Sesuai amanat Inpres Nomor 6 tahun 2001 tentang Telematika bahwa untuk mendukung pemerintahan yang baik maka aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika. Hal tersebut tidak terkecuali Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, baik di tingkat desa maupun provinsi, ada banyak inovasi

berbasis *e-Government*. Adapun beberapa inovasi pelayanan sebagai bentuk terobosan dalam percepatan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang berlaku di beberapa wilayah di Jawa Tengah:

**Tabel 1. 1.**  
**Inovasi Berbasis *E-Government* Dari Beberapa Dinkominfo Daerah di Provinsi Jawa Tengah**

| No | Nama Inovasi                                  | Dinas Kab/Kota              | Kegunaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | SAPA MBAK ITA                                 | Dinkominfo Kota Semarang    | Sebuah media bagi masyarakat kota Semarang untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada walikota Semarang secara langsung melalui aplikasi ini. Masyarakat juga dapat memantau segara aspirasi dan pengaduan yang telah disampaikan.                                                                 |
| 2. | PERSADA: Perwujudan Satu Data Indonesia       | Dinkominfo Kabupaten Jepara | Aplikasi yang mengintegrasikan data perangkat daerah dan instansi yang bertujuan menciptakan ekosistem informasi efisien dan terintegrasi, memastikan perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih tepat, dan memudahkan mendapat informasi yang dibutuhkan dalam menjalankan program dan kebijakan. |
| 3. | <i>Sragen Online</i>                          | Dinkominfo Kabupaten Sragen | Website pemerintah Kabupaten Sragen disediakan untuk publik dan berisi informasi tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Sragen serta pelayanan perizinan.                                                                                                                    |
| 4. | SiPiPa: Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati | Dinkominfo Kabupaten Pati   | Aplikasi pengelolaan manajemen Tempat Pelelangan Ikan (TPI) dengan sistem elektronik sehingga                                                                                                                                                                                                            |

| No | Nama Inovasi                                                | Dinas Kab/Kota                  | Kegunaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                             |                                 | pengelolaan TPI akan jadi lebih transparan dan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dapat diminimalisir dengan adanya aplikasi ini.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. | SIAPPMAS: Sistem Inoasi Andalan Pelayanan Publik Banyumas   | Dinkominfo Kabupaten Banyumas   | Aplikasi wadah inovasi dari inovator Kabupaten Banyumas yang dibentuk sebagai sarana penyebarluasan dan pembelajaran inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Banyumas.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | SKM: Survei Kepuasan Masyarakat                             | Dinkominfo Kabupaten Pekalongan | Pengembangan aplikasi ini bertujuan mempermudah masyarakat untuk memberikan penilaian, terhadap pelayanan publik Pemkot Pekalongan. Aplikasi ini juga mempermudah Pemkot Pekalongan, dalam melaksanakan jejak pendapat, terkait layanan masyarakat.                                                                                                                                                                                          |
| 7. | SIYAP: Sistem Layanan Penanggulangan Bencana                | Dinkominfo Kabupaten Magelang   | Aplikasi penanggulangan bencana dengan sistem kerja seperti aplikasi ojek online yang tebagi dalam tiga <i>user</i> yaitu masyarakat, petugas, dan admin. Dengan aplikasi ini masyarakat bisa melaporkan dengan cepat titik bencana dan informasi tersebut langsung tersebar ke petugas, agar petugas bisa segera ke lokasi. Dan juga bisa dipantau apakah petugas relawan yang datang sudah cukup atau masih kurang, agar bisa disesuaikan. |
| 8. | Aplikasi PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) | Dinkominfo Wonogiri             | Salah satu inovasi aplikasi berbasis internet yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen untuk menjadi penyelenggara layanan informasi dan                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| No  | Nama Inovasi                         | Dinas Kab/Kota           | Kegunaan                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                      |                          | komunikasi publik yang unggul,transparan dan akuntabel. Aplikasi ini membuat Masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu.                                   |
| 9.  | SIM Menara                           | Dinkominfo Kota Tegal    | Aplikasi yang digunakan untuk melihat data perijinan dan lokasi dimana menara telekomunikasi berada di Kota Tegal.                                                                                                                     |
| 10. | SIPIRANG (Aplikasi Peminjaman Ruang) | Dinkominfo Kota Salatiga | SIPIRANG (Sistem Informasi Pinjam Ruang) adalah aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan peminjaman ruangan yang berada di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga. Aplikasi ini terdapat informasi terkait jadwal ruangan yang dipinjam. |

Sumber: Diolah Tahun 2024

Inovasi-inovasi diatas merupakan beberapa inovasi pelayanan publik di beberapa Dinkominfo Daerah di Provinsi Jawa Tengah. Meskipun inovasi tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang telematika tetapi inovasi tersebut belum sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh MENPAN RB Abdullah Azwar Anas (MENPANRB, 2023) dimana inovasi-inovasi tersebut satu aplikasi khusus digunakan untuk satu pelayanan.

*Smart City* di Kabupaten Rembang merupakan salah satu bentuk visi dan misi dari Bupati Rembang H. Abdul Hafidz dan Wakilnya Mochamad Hanies Cholil Barro' selama masa jabatannya tahun 2021-2026. Visi tersebut yaitu mewujudkan Rembang Gemilang (*Gemati, Gampil, Gamblang*) dan misi untuk

meningkatkan profesionalisme, organisasi yang lebih modern dan tata kerja birokrasi. Strategi pembangunan dan program akan digunakan untuk menjelaskan visi dan misi tersebut. Beberapa program yang akan dilaksanakan termasuk digitalisasi birokrasi dan Smart City Rembang antara lain APIK-Desaku (Akses Pemanfaatan Internet & Komunikasi) akan memberikan pelayanan masyarakat berbasis IT sampai ke desa; Ora Ribet Birokrasiku (Penyederhanaan Layanan) akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses ke layanan publik; dan Gamblang Pemerintahku (Keterbukaan Informasi) akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi. Selain itu, Kabupaten Rembang termasuk dalam 50 kabupaten dan kota di Indonesia yang menerima pendampingan smart city secara langsung dari Kementerian Kominfo karena komitmennya mengikuti *smart city*. Bupati Rembang menegaskan bahwa terwujudnya *smart city* di Kabupaten Rembang bukan tanggung jawab / komitmen dari satu atau lebih Organisasi Perangkat Daerah (OPD) saja melainkan tanggung jawab / komitmen bersama OPD (Mifta, 2022).

Salah satu instansi pemerintah yang ikut serta dalam mewujudkan *smart city* yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Rembang. Dinkominfo Kabupaten Rembang adalah Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggungjawab atas komunikasi dan informatika, statistika, dan persandian yang merupakan wewenang daerah. Selain itu, lembaga ini juga memiliki tanggung jawab untuk membantu tugas yang diberikan kepada daerah.

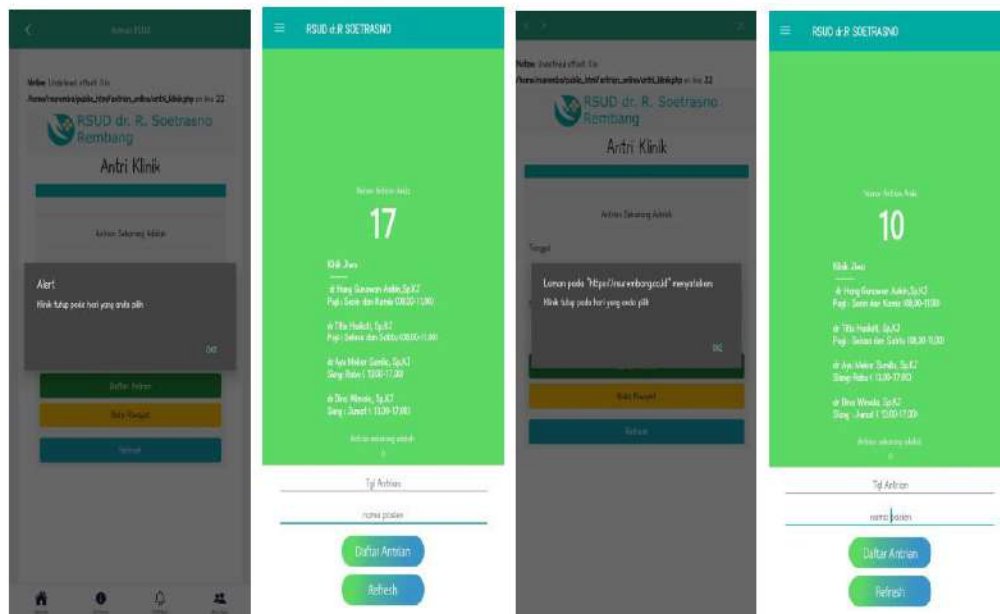
Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” sebagai salah wujud *smart city* di Kabupaten Rembang yang dibentuk oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang.

Peluncuran aplikasi ini dilakukan bertepatan dengan hari jadi Kabupaten Rembang yang ke-281 pada Juli 2022 dalam rangka mewujudkan Rembang *Smart City* 2026 (Redaksi, 2022). Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” adalah aplikasi pelayanan publik secara *online* yang dilaksanakan oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang untuk memudahkan masyarakat melalui sistem *single sign on* dengan memanfaatkan akses internet. Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” yang dikelola oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang dapat diunduh di *Google Play Store*.

Adapun tujuan dari Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” sesuai dengan “*Kerangka Acuan Kerja (Penyusunan Aplikasi Smart City Pemerintah Kabupaten Rembang)*” yaitu meningkatkan fungsi pelayanan publik, meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat, dan mewujudkan visi misi Bupati Rembang terpilih periode 2021-2026.

Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” sebagai layanan publik *online* dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan beberapa pelayanan secara langsung melalui satu aplikasi seperti layanan ambil nomor antrian puskesmas dan RSUD, layanan permohonan data publik, layanan pendaftaran uji berkala kendaraan. Selain pelayanan publik, aplikasi ini juga menyediakan informasi publik terkait jadwal sholat wilayah Rembang, berita informasi kebijakan dan pemerintahan, pengecekan tagihan (pajak, listrik, dan air), wisata dan budaya di Kabupaten Rembang, realisasi investasi Kabupaten Rembang, CCTV di beberapa titik strategis di Kabupaten Rembang, dan dokumen dokumen hukum (perda, perbup, surat edaran, dan peraturan DPRD).

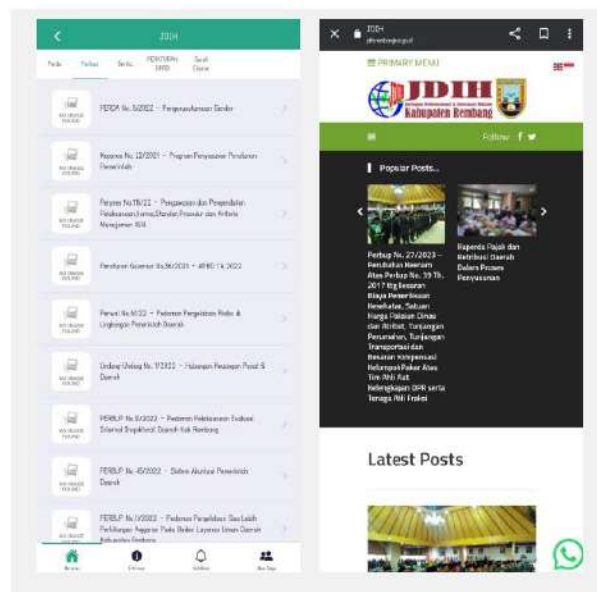




Sumber: Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”. Dinkominfo. Kabupaten Rembang. 2024 dan Aplikasi Antrian Kresno. RSUD Soetrasno. Kabupaten Rembang. 2024

**Gambar 1. 1.**  
**Permasalahan Perbandingan Antrian RSUD Pada Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile" Dengan Aplikasi Antrian Kresno**

Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” masih terdapat kekurangan dari segi bentuk layanan publik maupun informasi yang tersedia. Hal tersebut peneliti ketahui dari Ibu Rutini yang menggunakan layanan antrian rumah sakit. Pada saat ingin mengambil nomor antrian melalui aplikasi pada Rabu, 26 April 2023 dan 26 Mei 2013 diketahui terdapat ketidaksinkronan terkait ketersediaan klinik antara Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dengan Aplikasi Antrian-KRESNO dari RSUD Dr. R. Soetrasno Rembang. Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” tertulis pada pemberitahuan aplikasi bahwa di hari tersebut klinik yang dituju tutup sedangkan ketika mencoba mengambil nomor antrian melalui Aplikasi Antrian-Kresno klinik jiwa pada hari yang sama buka dan bisa mengambil nomor antrian 17 dan 10.



Sumber: Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.  
Dinkominfo. Kabupaten Rembang. 2023 dan  
<https://jdih.rembangkab.go.id>

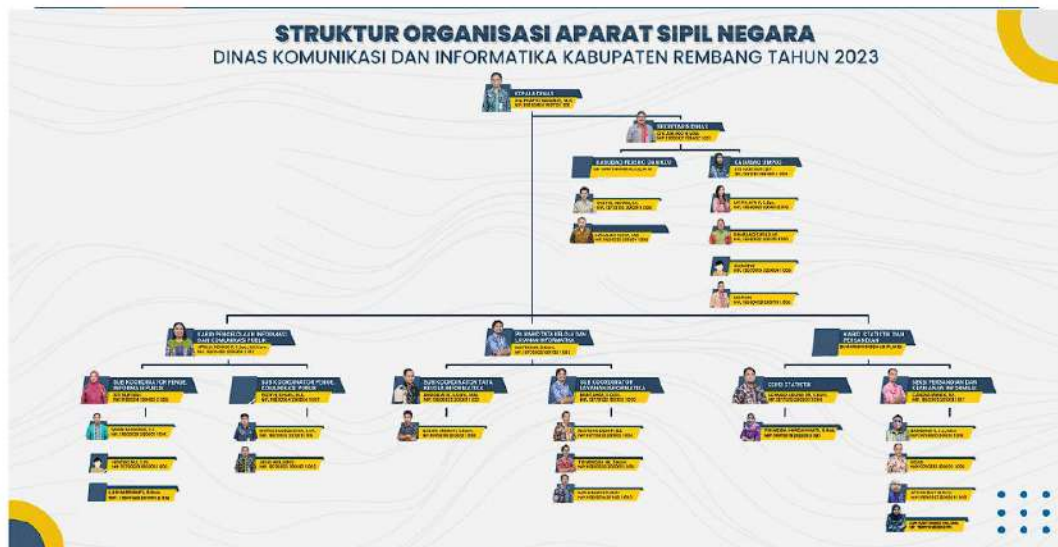
**Gambar 1.2.**

### **Permasalahan Perbandingan Dokumen Hukum Pada Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile" Dengan Web JDIH Kabupaten Rembang**

Selain itu setelah peneliti melihat lebih dalam pada menu yang tersedia pada aplikasi tepatnya pada menu JDIH, dokumen yang tersedia terbatas rentang waktunya mulai dari 2020-2022. Dokumen tersebut seperti perda, perbup, berita, peraturan DPRD, dan surat edaran pada aplikasi terakhir di update yaitu pada Bulan Desember Tahun 2022. Jika dibandingkan dengan *web* resmi JDIH Kabupaten Rembang, dokumen-dokumen yang tersedia pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” jauh tertinggal dengan dokumen yang tersedia pada *web* resmi JDIH Kabupaten Rembang.



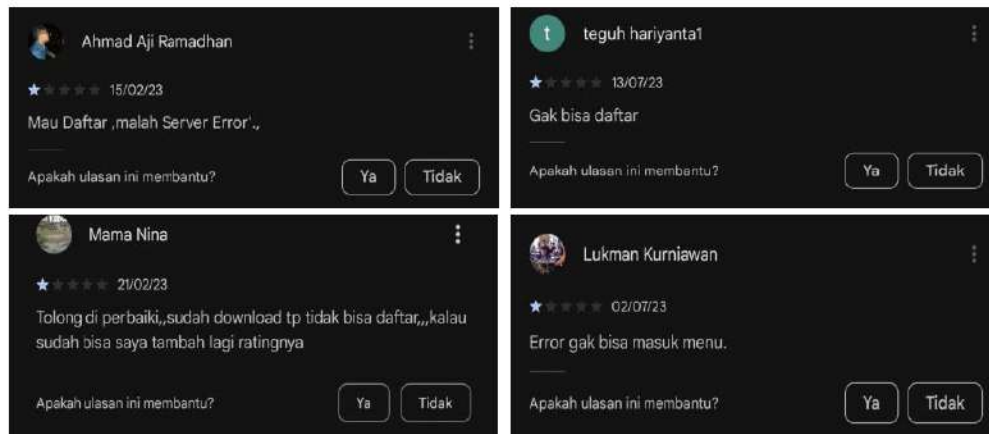
Ketidaksesuaian atau ketidaksinkronan dalam bentuk pelayanan publik dan informasi yang disediakan melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” pada Dinkominfo Kabupaten Rembang dapat dipengaruhi oleh karena kurangnya sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengelola aplikasi tersebut.



Sumber: <https://dinkominfo.rembangkab.go.id/struktur-organisasi/>

**Gambar 1. 3.**  
**Struktur Organisasi Dinkominfo Kabupaten Rembang**

Kurangnya jumlah atau keterampilan SDM yang diperlukan untuk memelihara dan mengelola aplikasi dapat menyebabkan keterlambatan dalam pembaruan informasi, penanganan masalah teknis, dan peningkatan fungsionalitas aplikasi. Hal ini dapat mengakibatkan penyajian informasi yang tidak tepat waktu atau tidak akurat kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi wawancara pada Selasa tanggal 28 Maret 2023 pukul 11.30, dari 33 pegawai Dinkominfo yang bertanggungjawab untuk bagian layanan informatika Dinkominfo Kabupaten Rembang berjumlah 3 orang untuk yang menangani keluhan dan mengelola aplikasi Rembang Gemilang yang disampaikan oleh masyarakat.



Sumber: <https://shorturl.at/girx0>

**Gambar 1. 4.**  
**Keluhan Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” Pada Google Play Store**

Banyak keluhan yang ada terkait tidak bisa registrasi aplikasi dan tertera keterangan *server error* pada kolom komentar *Google Play Store*. Ketika observasi peneliti menanyakan hal tersebut namun respon dari pegawai pengelola aplikasi tersebut justru tidak tahu terkait keluhan-keluhan yang disampaikan. Hal ini berimplikasi pada lambatnya respon dari keluhan-keluhan tersebut dikarenakan sumber daya manusia yang terbatas dan kurang memperhatikan keberjalanan aplikasi sehingga pengelolaan Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” menjadi kurang optimal.



Sumber: Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”. Dinkominfo Kabupaten Rembang. 2024

**Gambar 1. 5.**  
**Aplikasi Rembang Gemilang Mobile Dinkominfo Kabupaten Rembang**

Dinkominfo Kabupaten Rembang melalui aplikasi ini menyajikan layanan cerdas yang berkolaborasi dengan OPD lainnya seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD), Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH), PLN, PDAM, dan Dinas Perhubungan. Kolaborasi ini bertujuan untuk menyediakan akses yang lebih luas dan integratif terhadap layanan publik untuk masyarakat dengan menyediakan informasi yang tepat dan berbagai fasilitas yang dibutuhkan dalam satu platform aplikasi.



Sumber: <https://bappeda.rembangkab.go.id/opd-komitmen-rembang-smart-citydiwujudkan/#>

**Gambar 1. 6.**  
**Penandatanganan Naskah Komitmen Perwujudan Rembang Smart City**

Wakil Bupati Rembang menegaskan bahwa terwujudnya *smart city* di Kabupaten Rembang merupakan tanggung jawab/komitmen bersama seluruh



OPD yang ada di Kabupaten Rembang. Selain itu mengacu pada yang dikemukakan oleh Abdullah Azwar Anas terkait inovasi pelayanan publik jangan lagi satu inovasi satu aplikasi. Berdasarkan paparan terkait OPD yang bekerjasama dengan Dinkominfo dalam menghadirkan layanan publik dalam perwujudan *smart city* yang ada di Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada tersebut belum dari semua OPD yang ikut menandatangani komitmen. Hal tersebut berdasarkan keterangan Kepala Dinkominfo melalui observasi wawancara pada Selasa tanggal 28 Maret 2023 pukul 11.10, yang mengemukakan bahwa masih banyak OPD yang pelayanannya belum dimasukkan dalam aplikasi.

Jumlah pengunduh Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” pada *Google Play Store* saat ini sudah mencapai 1.000 lebih pengunduh. Untuk data yang lebih jelas akan dipaparkan dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 2.**  
**Rekapitulasi Pengunduh Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” Setiap Bulan**

| No  | Tahun | Bulan     | Jumlah Pengunduh | Presentase |
|-----|-------|-----------|------------------|------------|
| 1.  | 2022  | Juli      | 467              | 49%        |
| 2.  |       | Agustus   | 427              | 45%        |
| 3.  |       | September | 49               | 5%         |
| 4.  |       | Oktober   | 48               | 5%         |
| 5.  |       | November  | -16              | -2%        |
| 6.  |       | Desember  | 187              | 19%        |
| 7.  | 2023  | Januari   | 69               | 8%         |
| 8.  |       | Februari  | -28              | -3%        |
| 9.  |       | Maret     | 62               | 7%         |
| 10. |       | April     | 94               | 10%        |
| 11. |       | Mei       | -62              | -7%        |
| 12. |       | Juni      | 15               | 2%         |
| 13. |       | Juli      | 6                | 1%         |

| No     | Tahun | Bulan     | Jumlah Pengunduh | Presentase |
|--------|-------|-----------|------------------|------------|
| 14.    |       | Agustus   | -12              | -1%        |
| 15.    |       | September | -70              | -8%        |
| 16.    |       | Oktober   | -60              | -7%        |
| 17.    |       | November  | -50              | -6%        |
| 18.    |       | Desember  | -48              | -5%        |
| 19.    | 2024  | Januari   | -80              | -8%        |
| 20.    |       | Februari  | -38              | -4%        |
| Jumlah |       |           | 960              | 100%       |

Sumber: Dinkominfo Kabupaten Rembang, 2024

Keterangan: (-) jumlah pengunduh mengalami penurunan

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui jumlah pengunduh aplikasi pada Juli tahun 2022 sampai Februari tahun 2024 mengalami penurunan dan persentase jumlah pengunduh cenderung menurun dari awal peluncuran hingga saat ini. Selain itu berdasarkan data sistem diketahui dari 960 pengunduh tersebut sampai februari 2024 hanya 362 (38%) pengguna yang sudah login dan menggunakan aplikasi tersebut.

Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Rembang sangat menyadari pentingnya pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, dinas ini memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet atau yang dikenal sebagai *e-Government*, sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan publik. Salah satu implementasi dari hal ini adalah melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”. Dengan memanfaatkan teknologi harapannya pelayanan publik dapat lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat, serta memungkinkan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan tujuan dan kondisi saat ini pada Aplikasi Rembang Gemilang menunjukkan adanya kontra sehingga hal tersebut menunjukkan adanya ketidakefektifan pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan mengacu pada Inpres No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika. Instruksi ini menetapkan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik serta mempercepat demokrasi maka penggunaan teknologi telematika diwajibkan bagi aparat pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan, serta efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. MENPANRB menegaskan terkait inovasi tidak harus dalam bentuk aplikasi baru pada setiap pelayanan, hal ini dapat dilihat pada beberapa aplikasi yang sudah dijabarkan pada Tabel 1.1 dimana setiap pelayanan pasti memiliki inovasi berbasis teknologi. Hal tersebut menurut MENPANRB semakin mempersulit masyarakat karena harus registrasi kembali di masing-masing pelayanan yang disediakan.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinkominfo Kabupaten Rembang yang menggunakan aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dikarenakan lokus penelitian ini dalam melaksanakan pemerintahannya sesuai dengan tujuan Inpres No 6 Tahun 2001. Selain itu Dinkominfo Kabupaten Rembang juga mendapat pendampingan *smart city* seperti 10 Dinkominfo Kabupaten/Kota pada Tabel 1.1. Namun tidak seperti lainnya, Dinkominfo Kabupaten Rembang membuat inovasi sesuai dengan yang ditegaskan oleh MENPANRB dimana inovasi aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” yang dibuat oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang menggunakan sistem *single sign on* sehingga aplikasi sebagai wadah pelayanan dan informasi publik dari berbagai OPD yang ada di Kabupaten Rembang bukan aplikasi yang khusus

untuk satu pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dengan adanya aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” apakah pelayanan publik menjadi lebih efektif dan hal tersebut dipengaruhi oleh indikator apa saja. Oleh karena itu peneliti memilih judul penelitian **“Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Lambatnya respon dari Dinkominfo terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait aplikasi.
2. Kurangnya sumber daya manusia yang bertanggungjawab mengelola aplikasi.
3. Masih sedikitnya jumlah pengguna tidak ada seperlima dari jumlah pengunduh aplikasi.
4. Menu layanan tidak sesuai dengan kondisi OPD dan layanan informasi data terakhirnya belum terbaru masih tahun 2022
5. Pelayanan publik yang ada pada aplikasi belum dari semua OPD ada di Kabupaten Rembang.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti menyusun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:



1. Bagaimana efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendorong yang mempengaruhi efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang
2. Menganalisis faktor penghambat dan pendorong dari Dinkominfo Kabupaten Rembang yang mempengaruhi efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti di masa mendatang serta menjadi kontribusi tambahan terhadap pengetahuan, terutama bagi Program Studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengevaluasi kebijakan pemerintah terkait dengan peningkatan pelayanan publik melalui *platform* internet.

## **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi data tambahan bagi pemerintah daerah dan Dinkominfo Kabupaten Rembang terkait dengan efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang. Serta diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinkominfo untuk perbaikan lebih lanjut pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.

### **1.5. Kerangka Teoritis**

#### **1.5.1. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan pencarian beberapa penelitian terdahulu yang dinilai relevan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Izzatul Hasibah, Hayat, dan Hirshi Anadza (2022) Jurnal Publicuho 5 (4) dengan penelitian berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)” menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan teori efektivitas program dari Budiani terdapat 4 langkah untuk menentukan efektivitas program diantaranya pemantauan program, sosialisasi program, tujuan program, dan ketepatan sasaran program. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa meskipun program aplikasi Poedak telah berjalan dengan baik dan terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik, namun masih ada beberapa

indikator yang belum mencapai tingkat maksimal yaitu pada indikator sosialisasi program dimana masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui Aplikasi “Poedak” dikarenakan sosialisasi yang belum maksimal. Selain itu juga terdapat faktor- faktor penghambat lainnya, antara lain kelengkapan pemberkasan saat pengurusan perizinan yang tidak memadai dan kurangnya kejujuran dalam pengisian pemberkasan secara *daring*.

2. Raldy H. Mokoginta, Jhony H, Posumah, dan Novie Palar (2021) Jurnal Administrasi Publik VII (110) dengan penelitian berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu” menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan teori dari Duncan terdapat 3 aspek yang digunakan dalam pengukuran efektivitas program antara lain pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kedua tujuan yang ditetapkan telah tercapai, namun adanya keterlambatan dalam penyelesaian aplikasi telah menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat melalui aplikasi ini. Dari sisi integrasi, respons, dan transparansi dari tim pengelola dinilai cukup baik, tetapi upaya sosialisasi aplikasi masih sangat minim. Sementara itu, dari sisi adaptasi, telah terpenuhi dalam hal pengembangan SDM dan peningkatan sarana prasarana, tetapi dalam konteks pandemi covid-19, peran aplikasi sebagai sarana pengaduan terkait covid 19 dinilai kurang optimal.
3. Aulia (2021) Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan penelitian berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Tebo*

*Mobile* Dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Kabupaten Tebo” menggunakan metode penelitian *mix method* (gabungan) dengan menggabungkan 2 teori dari Campbell dan Thorndike yaitu integrasi, pemanfaatan, dan kepuasan. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa Aplikasi Tebo *Mobile* berisi informasi tentang pemerintahan daerah, lokasi daerah Tebo, dan sistem pelayanan publik seperti e-Samsat, perizinan usaha, dan forum pengaduan & aspirasi masyarakat. Berdasarkan teori efektivitas menurut Campbell dan Thorndike, penggunaan aplikasi *Tebo Mobile* masih belum efektif karena fitur *e-samsat* yang masih belum dapat digunakan dengan baik seperti saat memasukkan nomor polisi tetapi pemberitahuan yang muncul selanjutnya adalah *error* dan terdapat beberapa komentar negatif dari masyarakat seperti aplikasi masih belum ada pembaruan dan beberapa fitur yang belum bisa diakses seluruhnya. Adapun upaya yang dilakukan Dinkominfo untuk mengefektifkan penggunaan Aplikasi Tebo *Mobile* diantaranya pengoptimalan fitur yang sudah ada dan pengadaan fitur-fitur secara bertahap, bekerja sama dengan Dinas ESDM dalam penyediaan jaringan, mensosialisasikan kepada masyarakat terkait cara penggunaan, kegunaan aplikasi, dan kendala aplikasi sehingga masyarakat ikut berpartisipasi dalam mensukseskan penggunaan Aplikasi Tebo *Mobile*.

4. Inгла Pamella Aulia May dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP (2022) Jurnal Publika 11 (1) dengan penelitian berjudul “Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya” menggunakan metode kualitatif deskriptif berdasarkan teori dari

DeLone dan McLean, efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan publik dapat diukur melalui 6 dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan keuntungan/profit. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa Aplikasi Wargaku Surabaya memiliki 4 menu utama terkait kependudukan, *media center*, kesehatan, dan perizinan. Dalam pelaksanaannya berdasarkan teori efektivitas menurut Delone dan McLean, sejauh ini Aplikasi Wargaku Surabaya telah memberikan dukungan yang cukup untuk pelayanan publik bagi masyarakat Surabaya. Hanya terdapat beberapa kekurangan dari beberapa sisi seperti sisi kualitas pelayanan dilihat dari keandalan, empati, dan *responsiveness* aplikasi ini memang tidak dapat menanggapi dalam 24 jam, *user* aplikasi dilihat dari frekuensi dan lamanya waktu akses dikarenakan masih baru dan belum ada data untuk menggambarkan dan mengukur tingkat efektivitas dan karakteristik dari *user* itu sendiri, dan sisi kepuasan pengguna aplikasi dilihat dari penilaian dan komentar pada *Google Play Store* masih banyak orang yang tidak puas dengan beberapa fitur yang ada pada aplikasi.

5. Sitta Inka Putri Mamonto, Ismail Rachman, dan Neni Kumayas (2022) Jurnal Governance 2 (1) dengan penelitian berjudul “Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu)” menggunakan metode kualitatif menurut Campbell J.P terdapat 5 indikator efektivitas yang mencakup keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Kinalang (Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan) merupakan sarana efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan terkait berbagai permasalahan di Kota Kotamobagu, termasuk pendidikan, layanan kesehatan, infrastruktur, perizinan, kependudukan, sampah, keamanan, masalah sosial, dan masalah yang berkaitan dengan ASN. Berdasarkan teori Campbell J.P., sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Kotamobagu Aplikasi KINALANG telah cukup efektif, dengan beberapa indikator yang menunjukkan hal ini, seperti keberhasilan program yang telah berjalan dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kotamobagu, keberhasilan sasaran yang membuat masyarakat merasa mudah dalam menyampaikan keluhan, meskipun terkadang aplikasi tersebut lambat ketika dibuka, kesesuaian input dan output yang efektif, juga pencapaian tujuan yang telah berdampak positif yang signifikan pada masyarakat Kota Kotamobagu.

6. Wuwuh Andayani, Septa Prayoga, dan Mainita Hidayati (2022) Jurnal 3 (4) dengan penelitian berjudul *“An Analysis of the Effectiveness of Samsat J’bret Service (West Java Ngabret) during the Covid-19 Pandemic to Improve the Tax Compliance of Motorized Vehicles at the Office of Samsat Bekasi City”* menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan teori efektivitas menurut Muasaroh terdapat empat aspek penilaian yaitu rencana atau program, tugas atau fungsi, ketentuan & peraturan, dan tujuan. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa Samsat J’bret merupakan inovasi dari Tim Samsat Jawa Barat yang bentuknya berupa pembayaran Pajak Kendaraan



Bermotor melalui gerai minimarket, aplikasi, dan teller Bank BJB dan PPOB. Dalam pelaksanaannya menurut teori Muasaroh, efektivitas pelayanan Samsat J'Bret di masa pandemi Covid-19 untuk kepatuhan di Kantor Bersama Samsat Kota Bekasi terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor sudah efektif pada semua indikator. Namun terdapat beberapa kendala yang dihadapi diantaranya perubahan pola pikir untuk mengajak masyarakat mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih, kurangnya sosialisasi dan penyuluhan dari pemerintah dan Tim Samsat kepada masyarakat terkait inovasi aplikasi ini dan cara penggunaannya, dan informasi yang diberikan saat pandemi Covid-19 semakin sedikit sehingga banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan inovasi aplikasi pelayanan publik ini dan penggunaan aplikasi untuk pembayaran pajak.

7. Maya Sofian, Juandy Seier Langelo, Endang Supriyadi, Anita Maulina, dan Rita Wahyuni (2022) Ilomata *International Journal of Management* 3 (1) dengan penelitian berjudul “*Case Study of Digital-Based Innovation for Old Age Insurance (JHT) Claims by BPJS Employment (BPJAMSOSTEK) Pekalongan Branch Office Central Java*” menggunakan metode penelitian kualitatif berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* penerimaan sistem informasi dapat dilihat dari 2 unsur yaitu kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sistem informasi. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa atribut inovasi pada BPJAMSOSTEK Cabang Kota Pekalongan sesuai dengan keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk dicoba dan kemudahan pengamatan serta penerimaan sistem informasinya

sudah sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu terdapat faktor pendukung seperti aspek organisasi, kepemimpinan, dan karyawan, dan tingkat kesiapan masyarakat sedangkan untuk faktor penghambatnya seperti akses internet yang kurang memadai untuk daerah terpencil, ketidakpastian kondisi pandemi Covid-19, data peserta tidak valid, rendahnya tingkat kesiapan sebagian kecil peserta, masih adanya peserta yang tidak mengetahui bahwa terdaftar sebagai peserta BPJAMSOSTEK, adanya indikasi perusahaan melakukan kecurangan iuran JHT, dan kurangnya kesadaran perusahaan terkait program.

8. Sundari, Hardianti, Andi Sinrang, Muhammad Nur, dan Daryuni (2022) *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* dengan penelitian berjudul “*Information Technology-based Public Service Management during covid-19 (Case Study of SIBERAS Application in Sidenreng Rappang Regency)*” menggunakan metode penelitian kualitatif dengan beberapa indikator *good governance* untuk mengukur aplikasi dapat digunakan dan berfungsi dengan baik diantaranya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa dalam hal kegunaan aplikasi SIBERAS tidak efektif dilihat dari segi pengguna di desa tersebut karena lebih banyak masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi SIBERAS dan penyelenggaraannya tidak berjalan sesuai dengan yang diinstruksikan menurut Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, kebijakan ini adalah payung hukum dalam penyelenggaraan pengembangan pemerintahan desa berbasis elektronik.

Selain itu, banyak desa di Kabupaten Sidenreng Rappang yang menolak untuk menggunakannya karena aplikasi masih dalam tahap pengembangan, aplikasi merupakan hasil pengembangan dari perguruan tinggi bukan dari pemerintah sehingga menjadi salah satu tantangan dan juga ada banyak penolakan dilihat dari 17 *website* yang diberikan hanya 7 yang dapat diakses dan lainnya tidak bisa diakses atau menjadi pajangan saja.

9. Ahmad Isnaini Haryanto, M. Mas'ud Said, dan Slamet Muchsin (2021) Jurnal Publik (Ilmu Administrasi Publik) dengan penelitian berjudul "*Public Service Innovation Based on Mini Website at The united Nation and political Agency of Probolinggo City*" menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan beberapa unsur keberhasilan suatu organisasi dalam menerapkan efektivitas menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan diantaranya strategi kewirausahaan, struktur organisasi, dan iklim organisasi. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa aplikasi A-Ormas merupakan alat kerja Sub Bidang Ormas di Bidang Poldagri dan Baskebangpol Ormas Kota Probolinggo dalam melakukan pengawasan ormas. Dalam pelaksanaannya dilihat dari beberapa unsur menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan efektivitas penemuan layanan Sistem Informasi dan Pengawasan Ormas atau A-Ormas sudah relatif efektif, dari unsur strategi wirausaha adanya A-Ormas ini merupakan aspirasi dari kepala Bakesbangpol Kota Probolinggo untuk membentuk terobosan proses bisnis yang dilakukan sebagai peningkatan pelayanan publik, dari unsur struktur organisasi pelayanan aplikasi ini dilakukan dari Sub Bidang Ormas Poldagri dan Bakesbangpol Kota Probolinggo, dan dari unsur iklim organisasi

dalam pelaksanaan A-Ormas kerjasama tim nya berjalan dengan baik dan didukung kebijakan dari atasan. Selain itu, adapun hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada aplikasi A-Ormas diantaranya belum adanya pegawai khusus di bidang teknologi informasi, aplikasi masih *open source*, jaringan ISP masih fluktuatif dalam layanannya , dan belum adanya kebijakan yang mengatur tentang penghargaan dan sanksi.

10. Novliza Eka Patrisia, Hardi Warsono, dan Jumadil Saputra (2022) *Journal of Madani Society* dengan penelitian berjudul “*Local Government Public Service Quality Innovation in Bengkulu City: A Case Study of SAMSAT VIRTU Application*” menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Tamiya terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya bukti nyata, dapat diandalkan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa SAMSAT VIRTU adalah inovasi layanan di Provinsi Bengkulu untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroperasi hingga malam hari pukul 21.00 sebagai upaya pemerintah untuk memudahkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital diluar jam kerja. Dalam pelaksanaanya berdasarkan 5 dimensi menurut Tamiya terkait bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara keseluruhan sudah cukup baik. Selain itu, kualitas pelayanan dari SAMSAT VIRTU cukup baik dilihat dari adanya kepastian waktu pelayanan yaitu standar waktu pelayanan adalah 9 sampai 15 menit. Ketepatan waktu yang diberikan didasarkan pada jumlah wajib pajak yang datang ke SAMSAT VIRTU

Bengkulu. Namun terdapat sedikit kendala dalam keberjalanan inovasi ini yaitu terkait pengadaan sarana fisik untuk pelayanan kurang memadai.

Perbedaan antara penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah penelitian tersebut fokus meneliti keefektifan dan inovasi pelayanan di tingkat kabupaten , kota, dan instansi dari sistem informasi baik berupa aplikasi maupun *website* untuk menghasilkan barang atau jasa dengan menggunakan indikator menurut salah satu ahli saja dan beberapa penelitian membahas terkait faktor pendorong dan penghambat efektifitas aplikasi pelayanan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti juga fokus meneliti keefektifan inovasi pelayanan di tingkat kabupaten berupa aplikasi dengan menggunakan sintesis teori dari beberapa ahli menyesuaikan dengan identifikasi masalah yang ada di lapangan diantaranya indikator pencapaian tujuan dan adaptasi menurut Duncan, indikator sosialisasi program menurut Budiani, indikator kepuasan terhadap program menurut Campbell J.P, serta indikator kualitas sistem menurut DeLone dan McLean. Perbedaan lainnya dengan penelitian ini yaitu terdapat pada situs dan subyek penelitian.

**Tabel 1. 3.**  
**Penelitian Terdahulu**

| <b>No</b> | <b>Penulis</b>                                                | <b>Judul</b>                                                                                                                                              | <b>Metodologi</b>     | <b>Teori</b>                                                                                                                                                                              | <b>Temuan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Izzatul Hasibah, Hayat, Hirshi Anadza (2022)                  | Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) | Kualitatif Deskriptif | Mengukur efektivitas aplikasi menggunakan indikator pengukuran menurut Budiani diantaranya:<br>1. Sasaran program<br>2. Sosialisasi program<br>3. Tujuan program<br>4. Pemantauan program | Disdukcapil Kabupaten Gresik telah memperkenalkan inovasi baru dalam bentuk Program Pelayanan Online Kependudukan, disingkat sebagai "Poedak", yang beroperasi melalui platform website sebagai sistem pemantauan dan layanan kependudukan secara online. Meskipun Program Aplikasi "Poedak" telah berjalan dengan cukup efektif, terdapat beberapa aspek pencapaian yang masih belum optimal. Oleh karena itu, beberapa aspek seperti sosialisasi program, perlu ditingkatkan untuk mendapatkan hasil optimal. |
| 2.        | Raldy h. Mokoginta, Jhonny H. Posumah, dan Novie Palar (2021) | Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu                                   | Kualitatif Deskriptif | Mengukur efektivitas aplikasi menggunakan indikator pengukuran efektivitas program menurut Duncan diantaranya:<br>1. Pencapaian tujuan                                                    | Dinkominfo Kota Kotamobagu mengembangkan aplikasi yang disebut Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang). Meskipun aplikasi ini telah berjalan cukup efektif, terdapat beberapa pencapaian yang belum                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



| No | Penulis                                                          | Judul                                                                                                     | Metodologi            | Teori                                                                                                                                                                                                     | Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                  |                                                                                                           |                       | 2. Integrasi<br>3. Adaptasi                                                                                                                                                                               | optimal. Hal ini disebabkan oleh jangka waktu penyelesaian aplikasi yang panjang, yang mengakibatkan kurangnya partisipasi masyarakat melalui aplikasi. Selain itu, upaya sosialisasi aplikasi juga masih kurang, dan peran aplikasi sebagai sarana penyaluran aduan terkait Covid-19 masih belum maksimal. |
| 3. | Aulia (2021)                                                     | Efektivitas Penggunaan Aplikasi “Tebo Mobile” Dalam Penyelenggaraan <i>E-Government</i> di Kabupaten Tebo | <i>Mix Method</i>     | Mengukur efektivitas aplikasi menggunakan indikator pengukuran efektivitas program dengan menggabungkan 2 teori dari Campbell dan Thorndike diantaranya:<br>1. Integrasi<br>2. Pemanfaatan<br>3. Kepuasan | Aplikasi “Tebo Mobile” dianggap masih kurang efektif dikarenakan beberapa permasalahan yang ada diantaranya fitur <i>e-samsat</i> masih muncul notifikasi <i>error</i> saat memasukkan nomor polisi dan beberapa fitur aplikasi masih belum bisa diakses seluruhnya.                                        |
| 4. | Inglia Pamella Aulia May dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP (2022) | Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya  | Kualitatif Deskriptif | Mengukur efektivitas aplikasi menggunakan indikator pengukuran efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan publik menurut DeLone dan                                                                  | Aplikasi "Wargaku Surabaya" menyajikan 4 menu utama yang berkaitan dengan kependudukan, <i>media center</i> , kesehatan, dan perizinan. Meskipun pelaksanaannya dalam mendukung pelayanan publik bagi                                                                                                       |

| No | Penulis                                                           | Judul                                                                                                                                                     | Metodologi            | Teori                                                                                                                                                                                                                                                            | Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                   |                                                                                                                                                           |                       | McLean diantaranya:<br>1. Kualitas system<br>2. Kualitas informasi<br>3. Kualitas pelayanan<br>4. Pengguna<br>5. Kepuasan pengguna<br>6. Keuntungan/profit                                                                                                       | warga Surabaya dianggap cukup efektif, namun dari segi kepuasan pengguna yang tercermin dari komentar di Google Play Store, banyak masyarakat yang kurang puas dengan fitur dalam aplikasi tersebut.                                                                  |
| 5. | Sitta Inka Putri Mamonto, Ismail Rachman, dan Neni Kumayas (2022) | Efektivitas “Kinalang” Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Studi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kotamobagu) | Kualitatif            | Mengukur efektivitas aplikasi menggunakan indikator pengukuran program menurut Campbell J.P diantaranya:<br>1. Keberhasilan program<br>2. Keberhasilan sasaran<br>3. Kepuasan terhadap program<br>4. Tingkat Input dan Output<br>5. Pencapaian tujuan menyeluruh | Aplikasi “Kinalang” sebagai aplikasi untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan masyarakat terkait kinerja pemerintah Kota Kotamobagu. Pelaksanaannya dinilai cukup efektif meskipun dari sisi kepuasan terhadap program aplikasi terkadang sangat lambat ketika dibuka. |
| 6. | Wuwuh Andayani, Septa Prayoga, dan Mainita Hidayati (2022)        | <i>An Analysis of the Effectiveness of “Samsat J’bret Service” (West Java Ngabret) during the Covid-19 Pandemic to</i>                                    | Kualitatif Deskriptif | Mengukur efektivitas aplikasi menggunakan indikator pengukuran efektivitas program menurut Muasaroh diantaranya:                                                                                                                                                 | Inovasi “Samsat J’bret” sebagai bentuk inovasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pelaksanaan aplikasi ini dinilai sudah efektif pada semua indikator hanya saja terdapat kendala itu seperti                                                                       |

| No | Penulis                                                                                     | Judul                                                                                                                                                     | Metodologi | Teori                                                                                                                                                                                        | Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                             | <i>Improve the Tax Compliance of Motorized Vehicles at the Office of Samsat Bekasi City</i>                                                               |            | 1. Rencana atau program<br>2. Tugas atau fungsi<br>3. Ketentuan & peraturan<br>4. Tujuan                                                                                                     | kurangnya sosialisasi dari pemerintah dan Tim Samsat kepada masyarakat dan perubahan pola untuk mengajak masyarakat mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7. | Maya Sofian, Juandy Seier Langelo, Endang Supriyadi, Anita Maulina, dan Rita Wahyuni (2022) | <i>Case Study of Digital-Based Innovation for "Old Age Insurance (JHT)" Claims by BPJS Employment (BPJAMSOSTEK) Pekalongan Branch Office Central Java</i> | Kualitatif | Menganalisis inovasi aplikasi menggunakan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> penerimaan sistem informasi diantaranya:<br>1. Kemudahan penggunaan<br>2. Kebermanfaatan sistem informasi | Atribut pada inovasi BPJAMSOSTEK Cabang Kota Pekalongan diantaranya keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk dicoba dan kemudahan pengamatan serta penerimaan sistem informasinya sudah sesuai dengan teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> . Berdasarkan teori TAM, inovasi ini bisa dibilang sudah efektif namun terdapat beberapa faktor faktor penghambat inovasi ini diantaranya, data peserta tidak valid, ketidaktahuan beberapa warga jika terdaftar sebagai peserta BPJAMSOSTEK, ada indikasi kecurangan terkait iuran JHT. |

| No  | Penulis                                                            | Judul                                                                                                                                            | Metodologi            | Teori                                                                                                                                                                                                                 | Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sundari, Hardianti, Andi Sinrang, Muhammad Nur, dan Daryuni (2022) | <i>Information Technology-based Public Service Management during covid-19 (Case Study of "SIBERAS" Application in Sidenreng Rappang Regency)</i> | Kualitatif            | Menganalisis inovasi pelayanan berbasis teknologi menggunakan beberapa indikator <i>good governance</i> antara lain:<br>1. Transparansi<br>2. Akuntabilitas<br>3. Efektivitas<br>4. Efisiensi                         | Aplikasi "SIBERAS" tidak efektif dilihat dari segi pengguna banyak desa di Kabupaten Sidenreng Rappang yang menolak untuk menggunakannya karena aplikasi masih dalam tahap pengembangan dan penyelenggaraannya tidak berjalan sesuai dengan regulasi.                                                                                                                                                 |
| 9.  | Ahmad Isnaini Haryanto, M. Mas'ud Said, dan Slamet Muchsin (2021)  | <i>Public Service Innovation Based on Mini Website at The united Nation and political Agency of Probolinggo City</i>                             | Kualitatif Deskriptif | Mengukur efektivitas aplikasi menggunakan indikator pengukuran efektivitas organisasi menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan diantaranya:<br>1. Strategi kewirausahaan<br>2. Struktur organisasi<br>3. Iklim organisasi | Pelaksanaannya dilihat berdasarkan indikator menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan sudah relative efektif meskipun masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya yaitu belum adanya pegawai khusus di bidang teknologi informasi, aplikasi masih <i>open source</i> , jaringan ISP masih fluktuatif dalam layanannya, dan belum adanya kebijakan yang mengatur tentang penghargaan dan sanksi. |
| 10. | Novliza Eka Patrisia, Hardi Warsono, dan Jumadil Saputra           | <i>Local Government Public Service Quality Innovation in</i>                                                                                     | Kualitas Deskriptif   | Menganalisis inovasi pelayanan berbasis teknologi menggunakan                                                                                                                                                         | Aplikasi "SAMSAT VIRTU" sebagai inovasi dalam sistem pembayaran pajak kendaraan di                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| No | Penulis | Judul                                                          | Metodologi | Teori                                                                                                                                          | Temuan                                                                                                                                               |
|----|---------|----------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | (2022)  | <i>Bengkulu City: A Case Study of SAMSAT VIRTU Application</i> |            | indikator kualitas pelayanan menurut Tamia diantaranya:<br>1. Bukti nyata<br>2. Dapat diandalkan<br>3. Daya tanggap<br>4. Jaminan<br>5. Empati | Provinsi Bengkulu. Pelaksanaan aplikasi ini dinilai sudah cukup baik meskipun masih terdapat kendala terkait pengadaan sarana fisik untuk pelayanan. |

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang memiliki tujuan agar masalah-masalah publik dapat diselesaikan dengan cara peningkatan ilmu di berbagai sektor diantaranya sektor organisasi, sektor sumber daya manusia dan sektor keuangan. Beberapa ahli mendefinisikan tentang administrasi publik sebagai berikut:

Prajudi Atmosudirdjo (Syafie, 2006) mengartikan administrasi publik sebagai administrasi dari negara sebagai sebuah organisasi, serta administrasi yang berusaha untuk mewujudkan tercapainya tujuan-tujuan negara.

John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus mengartikan bahwa administrasi publik meliputi: a) implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik; b) koordinasi upaya individu dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah, termasuk tugas-tugas harian pemerintah; c) suatu proses yang terkait dengan kebijakan-kebijakan pemerintahan, memberikan arah dan tujuan terhadap usaha sejumlah orang dengan menggunakan berbagai keterampilan dan teknik. Sedangkan David H. Rosenbloom, mengartikan administrasi publik ikut menerapkan teori-teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi kegiatan pemerintah dalam ranah eksekutif dan legislatif dengan tujuan mengatur dan memberikan layanan kepada rakyat. (Pasolong, 2014).

Nicholas Henry dalam (Sukidin, 2011), administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang menggabungkan antara teori dan praktek. Hal tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman tentang pemerintahan dan hubungannya

dengan masyarakat, yang akhirnya dapat mendukung pembentukan kebijakan publik/regulasi yang lebih peka terhadap tuntutan sosial serta dapat digunakan menetapkan praktek manajemen yang tentunya lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut McCurdy dalam (Keban, 2008) administrasi publik merupakan sebuah proses politik yang menjadi salah satu cara dalam mengelola suatu negara, dan pada dasarnya berfungsi untuk melaksanakan tugas negara. Administrasi publik bukan hanya masalah manajemen, tetapi juga berkaitan dengan politik. Perkembangan terus-menerus dalam bidang administrasi publik membuatnya sulit dipisahkan dari politik.

Nicholas Henry dalam (Keban, 2008) mengungkapkan bahwa *s locus* dan *focus* dikemukakan oleh Robert T. Golembiewski merupakan standar suatu disiplin ilmunya. *Focus* mempersoalkan “*what of the field*” atau metode dasar atau cara-cara ilmiah yang digunakan sedangkan *locus* membahas “*where of the field*” atau dimana metode dasar atau cara-cara ilmiah digunakan dan diterapkan. Berdasarkan kategori disiplin tersebut, Nicholas Henry mengatakan bahwa terdapat enam paradigma administrasi negara.

Dari beberapa pendapat menurut ahli, administrasi publik dapat diartikan sebagai proses pelaksanaan kebijakan pemerintah melalui politik, hukum, dan kombinasi antara teori dan praktik manajemen. Tujuannya adalah untuk memenuhi kegiatan pemerintah baik di bidang eksekutif maupun legislatif dengan maksud melaksanakan fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan kepada masyarakat.



#### **1.5.2.1. Paradigma Administrasi Publik**

Nicholas Henry dalam (Keban, 2008) mengungkapkan bahwa terdapat 6 paradigma dalam administrasi negara, diantaranya:

1. Paradigma pertama (1900-1926) juga dikenal sebagai paradigma Dikotomi antara Politik dan Administrasi. Fokusnya mencakup kepegawaian, masalah organisasi, dan penyusunan anggaran dalam pemerintahan dan birokrasi. Namun, masalah yang berkaitan dengan kebijakan, pemerintahan, dan politik adalah bagian dari ilmu politik. Sedangkan lokus paradigma ini mempertanyakan posisi administrasi negara. Pada paradigma ini, menunjukkan bahwa ada perbedaan yang jelas antara politik negara dan administrasi.
2. Paradigma kedua (1927-1937) juga dikenal sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Negara. Fokus paradigma lebih diutamakan daripada lokusnya, fokusnya yaitu Administrasi dianggap dapat berlaku untuk setiap bentuk organisasi dan lingkungan sosial budaya. Negara-negara di seluruh dunia memiliki prinsip administrasi yang jelas dan dapat diterapkan, meskipun budaya, lingkungan, visi, dan faktor lain dapat berbeda.
3. Paradigma ketiga (1950-1970) yang sering disebut dengan paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik adalah paradigma yang berupaya untuk mengembalikan hubungan teoritis antara ilmu politik dan administrasi negara. Dan pada tahap ini, perkembangan administrasi negara sudah dianggap sebagai bagian dari ilmu politik.
4. Paradigma keempat (1954-1970) yang sering disebut dengan paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi. Administrasi negara pada

paradigma ini sudah berkembang menjadi ilmu administrasi meskipun terdapat ketidaksetujuan jika ilmu administrasi dianggap berada di bawah ilmu politik.

5. Paradigma kelima (1970) yang sering disebut dengan Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara mengilustrasikan bagaimana administrasi negara berkembang menjadi bidang ilmu administrasi yang independen. Paradigma ini menolak pandangan bahwa ilmu administrasi harus berada di bawah ilmu politik. Sebagai gantinya, administrasi negara menjadi subjek utama dalam bidang administrasi, mencakup teori organisasi, manajemen, serta kebijakan publik, dengan fokus pada isu-isu dan kepentingan publik.
6. Paradigma keenam (1990-sekarang) yang sering disebut dengan paradigma *Governance*. Paradigma ini dapat dijelaskan sebagai penerapan wewenang atau kekuasaan yang dimiliki para pemimpin politik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Beberapa segmen masyarakat memiliki otoritas untuk membuat, menerapkan, serta menyebarkan kebijakan publik yang langsung berdampak pada individu, institusi, dan perkembangan ekonomi dan sosial. Tujuan dari pemerintahan dan administrasi publik dalam paradigma ini adalah penyelenggaraan pemerintahan.

Paradigma yang sesuai dengan penelitian ini yaitu paradigma keenam atau paradigma *governance* dikarenakan salah satu bentuk paradigma *governance* yaitu *elektronik government*. Sesuai dengan definisi *governance* dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan pemerintahan dengan tujuan pemberian pelayanan kepada

masyarakat melalui pelayanan publik menggunakan aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”. Definisi tersebut juga sesuai dengan regulasi yang dikeluarkan salah satunya yaitu Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* sebagai fakta bahwa pemerintah Indonesia menggunakan *e-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-Government* adalah pelaksanaan sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi. Dengan dukungan teknologi yang memadai memudahkan instansi pemerintahan agar lebih efektif, efisien, dan transparan dalam pemberian pelayanan.

### **1.5.3. Manajemen Publik**

Manajemen publik adalah pengelolaan organisasi pemerintah. Menurut Overman (Pasolong, 2014), manajemen publik adalah suatu penelitian multidisipliner tentang aspek umum organisasi dan merupakan gabungan fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling dengan fungsi manajemen seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik.

Menurut J. Steven Ott, Albert C. Hyde, dan Jay M. Shafritz (Pasolong, 2014), manajemen publik pada tahun 1990-an berada di masa transisi dengan isu-isu penting yang menantang seperti privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, rasionalitas dan akuntabilitas, perencanaan dan kontrol, keuangan dan penganggaran serta produktivitas sumber daya manusia.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, manajemen publik dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi

publik yang terdiri dari beberapa tahapan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, tindakan, dan pengendalian dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi.

Penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik sebagai salah satu bentuk manajemen publik yaitu. *Electronic government* didefinisikan sebagai cara pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang paling canggih, terutama aplikasi berbasis *web*, untuk memberikan warga negara dan bisnis akses yang lebih mudah ke informasi dan layanan pemerintah, meningkatkan kualitas layanan, dan memberikan kesempatan yang lebih besar bagi mereka untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan yang demokratis. (Pranalia, 2015).

#### **1.5.4. E-Government**

Pemberian pelayanan publik sebagai bentuk terwujudnya *good governance* dapat diberikan berupa pelayanan publik berbasis teknologi yang disebut *electronic government*. Terdapat beberapa teori dari para ahli, pemerintah, dan lembaga-lembaga non-pemerintahan yang memberikan definisi tentang *electronic government* antara lain sebagai berikut:

*E-Government* menurut *The World Bank Group* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti jaringan yang luas, internet, dan telepon seluler) untuk membangun hubungan dengan masyarakat, perusahaan, dan organisasi pemerintahan lain. Sedangkan Wyld mendefinisikan *e-Government* yaitu pemerintah menggunakan internet untuk mengkomunikasikan, memperluas, dan menghimpun informasi sebagai sarana transaksi untuk mencapai

tujuan. Sementara menurut Prayatno, *e-Government* merupakan sistem informasi pemerintah berbasis komputer (Akadun, 2009) .

Menurut Kementerian Koinfo *e-Government* merupakan aplikasi berbasis internet yang pemerintah kelola untuk penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitranya, dan lembaga lainnya secara *daring*.

Berdasarkan beberapa pengertian *e-Government* di atas dapat diartikan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi dengan optimal dalam sistem pemerintahan mencakup banyak bidang yang bertujuan memberikan pelayanan publik yang tepat, cepat, dan transparan kepada masyarakat sehingga meminimalisir adanya tindakan KKN dalam sistem pemerintahan.

#### **1.5.4.1. Dimensi E-Government**

Berdasarkan Direktorat *e-Government* Ditjen APTIKA Kemkominfo (Hernikawati & Sensue, 2016) dalam Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) melibatkan lima antara lain infrastruktur, aplikasi, kebijakan, kelembagaan, dan perencanaan. Penjelasan lebih lengkap, sebagai berikut:

- 1) Kebijakan, dinilai melalui analisis pengelolaan dan proses kebijakan, serta rencana dan tujuan TIK yang terdokumentasikan melalui format seperti regulasi, kebijakan, pedoman, , peraturan, surat keputusan, atau rencana strategis. Selain itu mencakup strategi untuk implementasi kebijakan TIK, regulasi yang berkaitan dengan penggunaan TIK, keputusan yang diambil oleh lembaga terkait dalam penggunaan TIK, prioritas utama untuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta manajemen

risiko dan evaluasi hasilnya. Hal tersebut didasarkan pada dokumen resmi yang memiliki keabsahan hukum.

- 2) Kelembagaan, terkait dengan adanya organisasi, lembaga, atau unit kerja yang memiliki wewenang untuk mengembangkan dan menerapkan e-Government. Dalam dimensi ini, penilaian mencakup hal-hal seperti struktur organisasi yang efektif, adanya dokumen yang menjelaskan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh organisasi, ketersediaan sistem dan prosedur yang lengkap dan terdokumentasi, ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dengan jumlah dan tingkat kompetensi yang sesuai, dan program pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
- 3) Infrastruktur, penilaian Evaluasi mencakup eksistensi pusat data dan aplikasi yang mendukung, , keamanan, jaringan komunikasi (LAN, WAN, internet), fasilitas pendukung, dokumen pemulihan bencana apabila sistem mengalami kerusakan, pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi, serta pencatatan inventarisasi peralatan TIK.
- 4) Aplikasi, di antara aplikasi fungsional utama yang dievaluasi adalah situs web; aplikasi fungsional utama 1 yang berkaitan dengan pelayanan publik; aplikasi fungsional utama 2 yang berkaitan dengan administrasi dan manajemen umum; aplikasi fungsional utama 3 yang berkaitan dengan administrasi legislatif; aplikasi fungsional utama 4 yang berkaitan dengan manajemen pembangunan; aplikasi fungsional utama 5 yang berkaitan dengan manajemen keuangan; dan aplikasi fungsional utama 6 yang berkaitan

dengan manajemen kepegawaian, dokumentasi, inventaris aplikasi, dan interaksi antar muka aplikasi. Penilaian tersebut bertujuan menilai kesesuaian tugas dan fungsi instansi dengan ketersediaan penggunaan infrastruktur.

- 5) Perencanaan, membahas tentang manajemen perencanaan TIK secara terpadu dan berkelanjutan. Pengorganisasian/fungsi, sistem perencanaan, dokumentasi masterplan, implementasi masterplan, dan pembiayaan adalah lima variabel yang digunakan untuk menilai dimensi ini..

#### **1.5.4.2. Elemen Sukses Pengembangan E-Government**

Hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Idrajit, 2004) untuk menggunakan konsep digitalisasi pada sektor publik ada beberapa elemen yang harus diperhatikan dan dimiliki, diantaranya:

- 1) *Support* merupakan kunci utama dalam peningkatan *e-Government* adalah *political will* atau dukungan dari pejabat publik upaya konsep *e-Government* dapat diimplementasikan. Tidak adanya dukungan tersebut, beberapa upaya pengembangan dan pembangunan *e-Government* mungkin tidak terlaksana. Berikut beberapa bentuk dukungan yang dapat diberikan:
  - a) Persetujuan atas kerangka *e-Government* yang ditempatkan sebagai prioritas utama merupakan salah satu elemen penting bagi kesuksesan dalam mewujudkan rencana dan tujuan. .
  - b) Penyebarluasan konsep *e-Government* dengan menyeluruh, berkelanjutan, konsisten, dan merata pada semua lapisan birokrasi khususnya dan masyarakat umumnya melalui kampanye yang ramah dan relevan adalah hal penting.



2) *Capacity* adalah satu elemen penting dalam pengembangan dan pembangunan *e-Government* dengan tujuan supaya konsep yang telah dirancang dapat diimplementasikan dengan baik. Adapun beberapa hal yang perlu dimiliki, yaitu:

- a) Tersedianya dana yang cukup untuk menjalankan beragam ide *e-Government*.
- b) Tersedianya infrastruktur TI yang cukup dikarenakan infrastruktur tersebut adalah setengah dari kesuksesan dalam menerapkan *e-Government*.
- c) Tersedianya tenaga kerja dengan keahlian dan keterampilan sesuai untuk memastikan bahwa pelaksanaan *e-Government* dapat memberikan manfaat yang diharapkan.

3) *Value* adalah manfaat yang didapatkan masyarakat sebagai penerima dan pemerintah sebagai penyedia layanan *e-Government*.. Definisi konteks ini, keuntungan dari *e-Government* sangat ditentukan oleh kebutuhan dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memilih aplikasi yang menjadi prioritas sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government*.

Terdapat pendapat lain oleh Moon (Nugroho, 2008) terkait elemen sukses pengembangan *e-Government* yaitu *willingness* dan *local culture*. *Willingness* yaitu komitmen atau kemauan yang ada untuk melakukan sesuatu. Sedangkan *local culture* adalah budaya lokal yang berkaitan dengan kemampuan memasyarakatkan transaksi elektronik dan kesiapan dari masyarakat berkaitan

kemampuan masyarakat dalam penggunaan fasilitas pelayanan *e-Government* yang tersedia.

#### **1.5.5. Pelayanan Publik**

Moenir (Hardiansyah, 2011), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok berdasarkan faktor materiil dengan tujuan memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Sedangkan Kotler (Sinambela, 2010), pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas yang bermanfaat bagi kelompok atau organisasi yang menghasilkan kepuasan tidak terkait dengan produk fisik tertentu.

Pelayanan menurut *American Marketing Association* (Hardiansyah, 2011), didefinisikan sebagai manfaat atau kegiatan yang diberikan pihak kepada pihak lain yang sebenarnya tidak memiliki bentuk, tidak menghasilkan kepemilikan, dan proses produksinya tidak berupa produk fisik.

Menurut Gronroos (Ratninto & Winarsih, 2013), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan rangkaian kegiatan yang sifatnya tidak berbentuk atau tidak dapat dirasakan secara fisik, yang diberikan melalui hubungan antara masyarakat dan pemberi pelayanan atau elemen lain yang disediakan oleh pemerintah, dengan tujuan untuk menyelesaikan masyarakat.

Selain itu, pelayanan publik atau pelayanan umum diartikan sebagai semua jenis jasa pelayanan baik barang publik maupun jasa publik yang dilakukan instansi pemerintah daerah, pusat, lingkungan BUMD, dan lingkungan BUMN untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, diartikan aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum untuk masyarakat dalam hal pelayanan administrasi, barang, dan jasa, yang dilakukan oleh aparatur pelayanan publik. Pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang diatur oleh peraturan perundang-undangan termasuk dalam kategori pelayanan publik..

Adapun tujuannya adalah mencapai kepuasan masyarakat dengan cara memberikan kualitas pelayanan prima dengan partisipatif, transparansi, kondisional kesamaan hak, akuntabilitas, , dan keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, 2010). Selain tujuan, terdapat prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 4 yaitu kesamaan hak, keseimbangan hak, kepastian hukum, kewajiban, partisipatif, keprofesionalan, kepentingan umum, persamaan perlakuan, akuntabilitas, keterbukaan, , fasilitas dan pemberlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

#### **1.5.5.1. Reformasi Pelayanan Publik**

Ismail Mohamad (dikutip dalam Hardiansyah, 2011) menyatakan masalah pelayanan publik umumnya yaitu meningkatkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang baik bergantung pada berbagai faktor seperti cara penyelenggaraan, dukungan tenaga kerja, dan struktur kelembagaan.

Menurut Thoha (dikutip dalam Hardiansyah, 2011), menyatakan bahwa saat ini terdapat perkembangan dinamis dalam kondisi masyarakat, dimana tingkat kehidupan masyarakat semakin membaik. Hal ini menunjukkan bahwa

masyarakat menjadi lebih sadar akan hak dan tanggungjawab sebagai masyarakat. Mereka juga berani menyuarakan tuntutan, keinginan, dan aspirasi mereka kepada pemerintah. Selain itu, mereka juga aktif dan kritis dalam pengawasan terhadap kebijakan yang pemerintah terapkan.

Menurut Effendi (dikutip dalam Hardiansyah, 2011) menjelaskan bahwa dalam kondisi tersebut mengharuskan birokrasi mampu menyediakan pelayanan yang lebih responsif, adaptif, terbuka, tepat waktu, transparan, profesional, efektif, dan sederhana. Selain itu, birokrasi juga harus dapat memperkuat kualitas manusia dengan cara peningkatan jumlah individu dan masyarakat untuk aktif mengambil tanggungjawab atas masa depan mereka sendiri.

Disamping itu, dengan meningkatnya masyarakat yang kritis, birokrasi harus mengadaptasi peran dan posisinya dalam memberikan pelayanan. Melalui reformasi pelayanan publik, diharapkan tercipta pelayanan yang profesional dan lebih baik, sesuai dengan kewenangan dan tugasnya.

Dalam upaya meningkatkan praktik *good governance* reformasi pelayanan publik menjadi titik fokus penting. Semua *stakeholders* yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar menilai perbaikan kinerja pelayanan publik itu penting. Pemerintah berkepentingan melalui usaha memperbaiki pelayanan publik sekaligus legitimasi jika perbaikan tersebut berhasil. Perbaikan pelayanan publik juga akan memperingan biaya yang dikeluarkan untuk dapat memperbaiki kesejahteraan masyarakat dan perbaikan pengelolaan pasar sehingga untuk mendapatkan dukungan yang lebih luas (Dwiyanto, 2014).

Tujuan utama dari pemerintahan baik atau *good governance* yaitu menciptakan pelayanan publik secara seimbang yang melibatkan kerjasama dari semua pemangku kepentingan, seperti masyarakat, negara, swasta, organisasi non-pemerintah, dan LSM.

Menurut Caiden dalam tulisannya "*Administrative Reform*", inovasi adalah salah satu dari bentuk reformasi. Inovasi dalam bidang pelayanan publik didefinisikan sebagai konsep inovatif atau metode baru dalam teknologi pelayanan, baik itu melalui penyempurnaan yang sebelumnya maupun dengan penciptaan ide baru atau menyederhanakan dalam pendekatan, aturan, metode, dan struktur organisasi. Inovasi ini diharapkan meningkatkan nilai tambah baik dari segi jumlah maupun mutu (KEMENPANRB, 2013).

Inovasi pelayanan publik merupakan pengaplikasian konsep dan kreativitas baru dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat atau mengembangkan dari sebelumnya, baik itu berupa alat, metode, dan proses yang dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan manfaat. Inovasi tersebut juga harus dapat direplikasi. Sebuah inovasi yang terbukti bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan harapannya dapat menyalurkan manfaat lebih luas kepada masyarakat jika diadopsi dalam berbagai pelaksanaan pelayanan publik (KEMENPANRB, 2013).

#### **1.5.6. Inovasi**

Menurut Fariborz Damanpour, inovasi didefinisikan sebagai jasa atau barang, cara pembuatan, metode, dan administrasi baru. Sedangkan menurut Albury mengemukakan bahwa inovasi adalah ide baru artinya inovasi berkaitan

dengan konsep baru yang memiliki manfaat. Selain itu, Albury juga menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi yaitu menciptakan dan menerapkan proses, produk, jasa, dan metode penyampaian baru untuk menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efektivitas efisiensi dan kualitas (Suwarno, 2008).

Menurut PERMENPAN RB RI Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai terobosan dalam pelayanan publik, yang mencakup ide baru dan modifikasi serta manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Berdasarkan definisi ini, inovasi pelayanan publik tidak hanya mengacu pada temuan baru, tetapi juga pendekatan baru yang sifatnya kontekstual, seperti memperluas dan meningkatkan mutu pada inovasi yang ada.

Terdapat beberapa jenis inovasi di sektor publik menurut Halvorsen (dikutip dalam Suwarno, 2008) antara lain (1) pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki, (2) inovasi proses, seperti perubahan dalam proses menyediakan pelayanan, (3) inovasi administrasi seperti penggunaan alat kebijakan baru karena perubahan kebijakan, (4) inovasi sistem, yang melibatkan perubahan besar dalam sistem yang ada melalui pembentukan organisasi baru atau cara baru untuk bekerja sama dan bekerja sama, (5) inovasi konseptual, yang melibatkan perubahan pandangan atau konsep, dan (6) perubahan radikal, yang melibatkan transformasi perspektif umum dari pegawai pemerintah.

#### 1.5.6.1. Atribut Inovasi

Everett M Rogers (Sari, 2019) menyatakan bahwa inovasi sektor publik memiliki beberapa atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif atau *relative advantage* merupakan konsep yang penting dalam inovasi. Ini menunjukkan bahwa sebuah inovasi diharuskan memiliki nilai tambah dan keunggulan yang jelas daripada inovasi sebelumnya atau cara yang sudah ada. Terdapat kebaruan yang menyatu dalam inovasi sehingga membuatnya berbeda sekaligus lebih menarik dibandingkan alternatif yang sudah ada. Dengan demikian, keuntungan relatif menjadi salah satu hal pembeda inovasi.
2. Kesesuaian atau *compatibility* merupakan faktor penting dalam diterapkannya inovasi. Inovasi memiliki ciri yang sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Tujuannya agar inovasi yang sudah ada tidak langsung ditinggalkan, baik karena pertimbangan biaya yang besar maupun karena inovasi tersebut masih memiliki nilai penting dalam proses perubahan menuju yang baru. Kesesuaian ini mempermudah dan mempercepat proses penyesuaian dan pembelajaran terhadap inovasi baru.
3. Kerumitan atau *complexity* adalah karakteristik yang dapat melekat pada inovasi baru. Inovasi mungkin memiliki tingkat kompleksitas yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi sebelumnya karena adanya unsur-unsur baru atau metode yang lebih canggih. Namun, karena inovasi bertujuan untuk memberikan solusi yang lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya dianggap sebagai hal yang wajar dan tidak menimbulkan masalah utama. Yang penting



adalah bahwa inovasi tersebut memberikan manfaat yang signifikan atau solusi yang lebih efektif, bahkan jika itu berarti harus menghadapi kompleksitas yang lebih tinggi.

4. Kemungkinan atau *triability* merupakan faktor penting pada penerimaan inovasi. Sebuah inovasi akan diterima jika sudah melewati tahap uji publik dan memberikan nilai tambah atau keuntungan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, hasil dari suatu inovasi perlu melewati tahap uji publik di mana semua pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitasnya. Dengan melakukan uji publik ini, akan dapat dikumpulkan umpan balik yang berharga dari pengguna potensial, sehingga memungkinkan penyempurnaan dan penyesuaian lebih lanjut sebelum inovasi tersebut benar-benar diluncurkan ke pasar atau masyarakat secara luas.
5. Kemudahan diamati atau *observability* adalah faktor utama penerimaan inovasi. Inovasi harus dapat dilihat dari segi bagaimana cara kerjanya dan bagaimana ia menghasilkan *output* lebih baik atau berbeda dari sebelumnya. Dengan *observability* yang baik, orang dapat melihat langsung manfaat dan efek dari inovasi tersebut, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan minat dalam menerapkan atau menggunakan inovasi tersebut. Dengan kata lain, inovasi yang mudah diamati dan memberikan bukti yang jelas tentang keunggulannya cenderung lebih diterima oleh masyarakat atau pasar.

#### **1.5.6.2. Kategori Inovasi**

Menurut Halvorsen (Halvorsen, Hauknes, Miles, & Roste, 2005), kategori inovasi sebagai berikut:

1. *Incremental-radical innovations* merujuk pada tingkat keaslian atau keunikan dari inovasi. Kebanyakan inovasi di sektor industri adalah perbaikan incremental.
2. *Top-down and bottom-up innovations* merujuk pada pemimpin proses perubahan inovasi di dalam suatu organisasi atau sistem. *Top* merujuk pada inovasi atau perubahan yang dipimpin dari puncak atau tingkat manajemen tertinggi dalam suatu organisasi, sedangkan *bottom* merujuk pada inovasi atau perubahan yang diprakarsai dari tingkat bawah organisasi, seperti oleh pegawai atau pekerja lapangan .
3. *Needs-led and efficiency-led innovation* merupakan dua jenis inovasi berfokus pada penyelesaian permasalahan atau meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur. Kedua jenis inovasi ini dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, produk, atau prosedur, baik dengan memenuhi kebutuhan yang ada maupun dengan meningkatkan efisiensi dalam penyediaan atau pelaksanaannya.

#### **1.5.7. Efektivitas Inovasi**

Efektivitas merupakan pengukuran suatu lembaga atau instansi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu inovasi dianggap efektif jika berhasil mencapai tujuan dan target yang ditetapkan instansi tersebut. Dengan arti lain, inovasi yang efektif adalah inovasi yang memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan instansi. Oleh karena itu, penting bagi suatu inovasi untuk diukur berdasarkan sejauh mana ia mampu mencapai tujuan.

Duncan (Steers, 2012) menjelaskan ukuran efektivitas program yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah dan swasta terdiri dari tiga indikator diantaranya:

1. Pencapaian tujuan, yaitu suatu prosedur yang mencakup upaya keseluruhan. Jadi, dalam memastikan keberhasilan mencapai tujuan yang memerlukan langkah yang baik, baik melalui komponen-komponen atau tahapannya. Indikator terdiri dari beberapa elemen termasuk pencapaian sasaran sebagai target konkrit, dasar hukum yang relevan, dan menetapkan jangka waktu pencapaian.
2. Integrasi, merujuk pada pengukuran kemampuan untuk melaksanakan program yang disepakati, serta penyelenggaraan sosialisasi dengan pihak lain. Komponen-komponen integrasi meliputi hal seperti proses dan prosedur sosialisasi.
3. Adaptasi, adalah kemampuan penyesuaian terhadap lingkungan, peningkatan kemampuan, dan sarana prasarana.

Campbell J.P (Starawaji, 2009) mengemukakan beberapa ukuran efektivitas diantaranya:

1. Keberhasilan program dapat diukur dari kemampuan operasional untuk menerapkan program kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme kegiatan yang dilakukan di lapangan..
2. Keberhasilan sasaran dilihat dari perspektif pencapaian tujuan dengan fokus pada aspek output. Dengan kata lain, efektivitas dapat diukur dengan

mengukur seberapa jauh kebijakan dan tindakan organisasi mencapai tujuan mereka.

3. Kepuasan terhadap program adalah pengukuran efektivitas yang menunjukkan seberapa baik program memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas produk atau jasa yang dibuat. Semakin baik kualitas produk dan jasa, semakin tinggi kepuasan pelanggan, yang dapat menguntungkan organisasi.
4. Tingkat *input* dan *output* bisa dilihat dengan membandingkan input dan output. Jika input lebih besar dari output, itu dianggap efisien, dan sebaliknya, jika input lebih kecil dari output, itu dianggap tidak efisien.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh dapat dilihat sejauh mana organisasi melaksanakan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian yang dilakukan menggunakan sebanyak mungkin kriteria tunggal menghasilkan penilaian umum tentang seberapa efektif suatu organisasi.

Menurut Budiani (Purnamawati, Suyeno, & Anadza, 2022) menyatakan bahwa variabel-variabel berikut dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program:

1. Ketepatan sasaran program mengacu pada seberapa tepat peserta program dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program mengacu pada kapasitas penyelenggara program untuk menyebarkan informasi tentang pelaksanaan program kepada masyarakat umum dan sasaran peserta program.

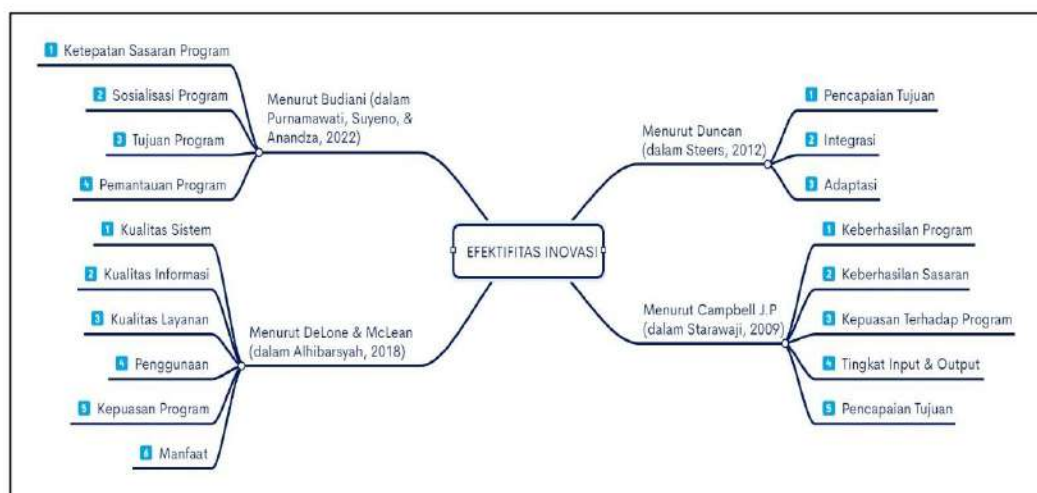
3. Tujuan program berkaitan dengan seberapa dekat hasil pelaksanaan program dengan tujuan sebelumnya.
4. Pemantauan program berkaitan tentang kegiatan yang dilakukan setelah program dimulai untuk menunjukkan perhatian kepada peserta program.

Menurut DeLone dan McLean (Alhibarsyah, 2018) dalam mengukur efektivitas, terutama dalam konteks efektivitas aplikasi sebagai sarana temu kembali informasi, terdapat enam indikator yang dapat diterapkan, di antaranya:

1. Kualitas sistem, Pengukuran kualitas sistem berkonsentrasi pada atribut sistem. Atribut tersebut umumnya mencakup keberadaan "bugs" dalam sistem, konsistensi tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, pemeliharaan kode aplikasi sistem, waktu respon, kehandalan, akurasi, kelengkapan, dan kegunaan bagi pengguna.
2. Kualitas Informasi adalah hasil dari informasi yang dimiliki atribut-atribut seperti informasi akurat, kemudahan dimengerti, dan relevansi dengan keadaan saat ini.
3. Kualitas layanan, kualitas layanan dalam sistem informasi mengacu pada kemampuan untuk mengidentifikasi serangkaian dimensi kualitas termasuk: Berwujud; aspek yang terlihat oleh masyarakat saat pemberian pelayanan, seperti infrastruktur, personil, peralatan, dan perlengkapan. Keandalan; kemampuan individu layanan untuk secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan dalam melakukan pekerjaannya. Responsif; ketersediaan untuk melayani masyarakat tanpa membuat mereka menunggu terlalu lama. Kepastian; kemampuan personil layanan untuk bersikap sopan dan

berpengetahuan. *Empathy*; kemampuan personel layanan untuk memberikan perhatian tulus terhadap masyarakat dan kebutuhannya.

4. Penggunaan, memberikan perhatian pada penggunaan nyata dan umumnya digunakan di tempat kerja, serta pada banyaknya sistem informasi yang digunakan di tempat kerja.
5. Kepuasan Pengguna, mengutamakan kualitas interaksi antara sistem informasi dan penggunanya. Isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan aktualitas adalah lima komponen yang membentuk konsep yang menunjukkan kepuasan pengguna.
6. Manfaat, berhubungan dengan kinerja tugas atau pekerjaan. Kinerja yang lebih baik akan berdampak pada efisiensi, efektifitas, dan kualitas secara keseluruhan.



7.

Sumber: Diolah Tahun 2023

**Gambar 1. 7.**  
**Teori Yang Disintesiskan Dalam Penelitian**

Dari teori efektivitas menurut beberapa ahli di atas, peneliti dalam penelitian ini memilih untuk mensintesiskan teori-teori tersebut. Indikator pengukuran efektivitas yang peneliti gunakan yaitu indikator kualitas sistem

menurut DeLone dan McLean, indikator pencapaian tujuan dan adaptasi menurut Duncan, indikator kepuasan terhadap program menurut Campbell J.P dan indikator sosialisasi program menurut Budiani.

#### **1.5.8. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi**

Menurut Maratus dkk (Solihah, Muchsin, & Achmadi, 2020) dalam penelitiannya berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Website* (Studi Kasus Pelayanan Sistem Informasi Penataan Ruang “Majapahit GIS” Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto)” . Adapun faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan tersebut diantaranya:

##### **1. Faktor Pendorong**

- a. Faktor internal: sarana prasarana pelayanan, kompetensi sumber daya manusia petugas pelayanan, dan komitmen pemimpin
- b. Faktor eksternal: adanya dukungan pemerintah daerah berupa anggaran pengembangan aplikasi dan kebijakan pemerintah pusat terkait aplikasi.

##### **2. Faktor Penghambat**

- a. Faktor internal: aplikasi belum memenuhi kebutuhan pelanggan, pelayanan *online* sering mengalami gangguan lambat dalam akses karena menggunakan jaringan tidak berbayar (*open source system*), dan kurangnya ahli IT menyulitkan saat sistem mengalami gangguan.
- b. Faktor eksternal: tidak adanya data pendukung yang akurat, kurangnya dukungan dari organisasi perangkat daerah lain untuk membangun layanan terintegrasi, kurangnya kebijakan Pemda yang mendukung



pelaksanaan program, dan kurangnya penerapan sistem penghargaan dan hukuman dalam penyelenggaraan layanan.

Berdasarkan paparan penelitian sejenis terkait faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan, peneliti memilih beberapa faktor tersebut untuk digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

#### 1. Faktor Pendorong

Faktor pendorong yang peneliti gunakan yaitu komitmen pemimpin dan kompetensi SDM. Penjelasan lebih lengkapnya sebagai berikut:

- a. Komitmen pemimpin, menurut Susanto dalam (Istiqomah & Titik Djumiarti, 2016) mengemukakan faktor yang mempengaruhi komitmen pemimpin adalah, lingkungan kerja, sistem *reward*, sumber daya, dan komunikasi.
- b. Kompetensi SDM, menurut Wiguna dalam (Permatasari, 2022) mengemukakan indikator kompetensi sumber daya manusia meliputi pengembangan diri, profesional, penguasaan teknologi, jenjang pendidikan, dan keahlian.

#### 2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang peneliti gunakan yaitu kurangnya SDM ahli, masalah teknologi informasi, dan kurang kerjasama/dukungan OPD. Penjelasan lebih lengkapnya sebagai berikut:

- a. Kualitas SDM, , kualitas SDM tidak ditentukan oleh kemampuan atau kekuatan fisik, melainkan keterampilan, pengetahuan, pengalaman, dan sikap yang dimiliki (Raharjo, 2012).

- b. Teknologi informasi, menurut Sutarman dalam (Sandi, 2020) indikator teknologi informasi diantaranya *database* (fasilitas jaringan dan komunikasi), *network* (basic data), *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), dan *people*.
- c. Kerjasama/dukungan OPD, dalam (Sandra, 2014) indikator kerjasama tim diantaranya, menghargai masukan, memberi dorongan, membangun semangat kelompok mau bekerjasama (*cooperative*), dan mengungkapkan harapan yang positif

Dari keseluruhan faktor pendorong dan penghambat di atas, peneliti dalam penelitian ini memilih menggunakan hanya beberapa diantaranya untuk faktor pendorong yang digunakan yaitu komitmen pemimpin dan kompetensi SDM sedangkan untuk faktor penghambat yang digunakan yaitu kualitas SDM, teknologi informasi, dan kerjasama/dukungan OPD. Faktor-faktor tersebut dipilih dikarenakan peneliti beranggapan bahwa faktor faktor tersebut relevan untuk digunakan dalam penelitian ini.

### **1.6. Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep diperlukan peneliti untuk membantu menganalisis dan membahas temuan penelitian serta memudahkan peneliti dalam hal-hal yang akan di wawancara, maka diperlukan operasionalisasi konsep. Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsepnya sebagai berikut.

#### **1.6.1. Efektivitas Inovasi**

Efektivitas inovasi yaitu suatu keadaan atau ukuran yang menunjukkan tingkat pencapaian dan keberhasilan inovasi dari tujuan awal yang ditentukan dan

pengukurannya melalui mutu, jumlah, dan adaptasi inovasi tersebut berdasarkan dengan yang telah direncanakan atau tujuan sebelumnya.

**Tabel 1. 4.**  
**Operasional Konsep Efektivitas Inovasi**

| <b>Faktor</b>       | <b>Gejala</b>                | <b>Sub Gejala</b>                                                                          |
|---------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efektivitas Inovasi | 1. Kualitas sistem           | a. Keberadaan <i>bugs</i><br>b. Waktu respon<br>c. Kemudahan penggunaan                    |
|                     | 2. Pencapaian Tujuan         | a. Kurun waktu pencapaian tujuan<br>b. Target konkrit pencapaian sasaran<br>c. Dasar hukum |
|                     | 3. Adaptasi                  | a. Penyesuaian terhadap lingkungan<br>b. Peningkatan kemampuan<br>c. Sarana dan prasarana  |
|                     | 4. Kepuasan terhadap program | a. Kemudahan penggunaan<br>b. Kualitas produk yang dihasilkan<br>c. Aktualisasi            |
|                     | 5. Sosialisasi program       | a. Prosedur sosialisasi<br>b. Kemampuan melakukan sosialisasi<br>c. Pemahaman masyarakat   |

Sumber: Diolah Tahun 2023

### **1.6.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi**

Faktor pendorong adalah satu atau lebih hal yang mempengaruhi suatu inovasi baik dari internal maupun eksternal untuk berkembang sesuai atau melebihi dengan tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan faktor penghambat adalah

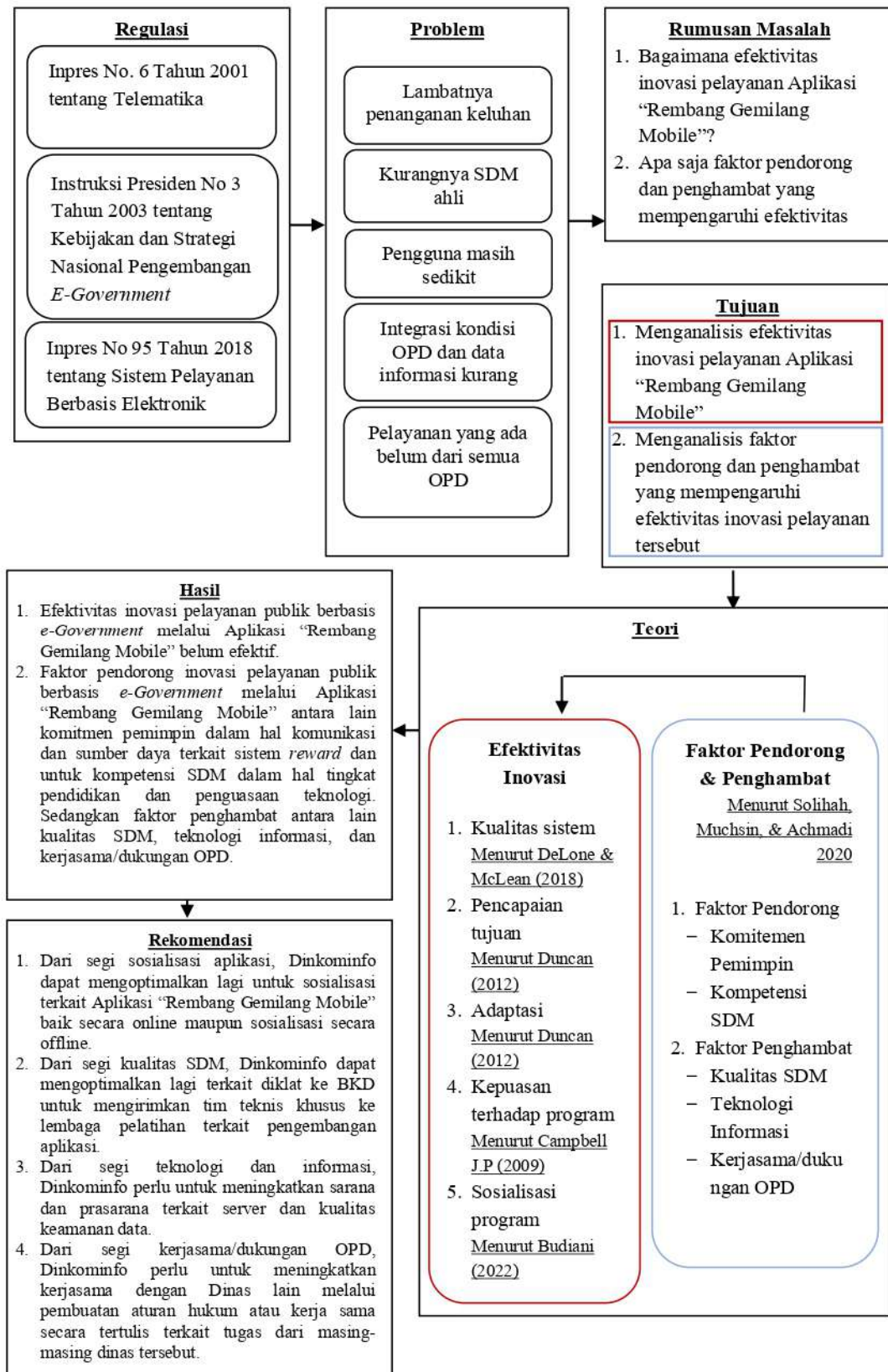
satu atau lebih hal yang mempengaruhi suatu inovasi baik internal maupun eksternal yang mengakibatkan kurang ataupun tidak tercapainya suatu tujuan sesuai dengan yang diinginkan.

**Tabel 1. 5.**  
**Operasional Konsep Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi**

| <b>Faktor</b>                           | <b>Gejala</b>                                                                                                                                      | <b>Sub Gejala</b>                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faktor Pendorong</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Komitmen pemimpin</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komunikasi</li> <li>b. Sistem <i>reward</i></li> <li>c. Lingkungan kerja</li> <li>d. Sumber daya (SDM, Anggaran, dan Fasilitas)</li> </ul>                                     |
|                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kompetensi SDM</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengembangan diri</li> <li>b. Profesional</li> <li>c. Penguasaan teknologi</li> <li>d. Jenjang pendidikan</li> <li>e. Keahlian</li> </ul>                                      |
|                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faktor Penghambat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kualitas SDM</li> </ul> </li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keterampilan</li> <li>b. Pengetahuan</li> <li>c. Pengalaman</li> <li>d. Sikap yang dimiliki</li> </ul>                                                                         |
|                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Teknologi Informasi</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perangkat keras</li> <li>b. Perangkat lunak</li> <li>c. Fasilitas jaringan dan komunikasi</li> <li>d. <i>Basic data</i></li> <li>e. <i>People</i></li> </ul>                   |
|                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kerjasama/ dukungan OPD</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Cooperative</i></li> <li>b. Mengungkapkan harapan positif</li> <li>c. Menghargai masukan</li> <li>d. Memberikan dorongan</li> <li>e. Membangun semangat kelompok</li> </ul> |

Sumber: Diolah Tahun 2023

## 1.7. Kerangka Pikir Penelitian



**Gambar 1. 8.**  
**Kerangka Pikir**

### 1.8. Argumen Penelitian

Sesuai dengan beberapa regulasi pemerintah untuk menggunakan *e-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya Inpres No 6 Tahun 2001 mengenai Telematika, Inpres No 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan Perpres No 95 Tahun 2018 mengenai SPBE. Penggunaan teknologi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat juga berdampak pada peningkatan inovasi dalam pelayanan publik. Semakin banyak teknologi yang digunakan, semakin banyak pula inovasi dalam penyediaan layanan publik yang diciptakan. Namun, perlu digaris bawahi bahwa suatu inovasi tidak harus selalu dalam bentuk aplikasi baru untuk setiap pelayanan karena tujuan dari inovasi yaitu memudahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik bukan semakin mempersulit dan rumit.

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti menyimpulkan bahwa banyak sekali inovasi baik dari tingkat kabupaten/kota dan instansi yang masih diteliti terkait tingkat efektivitasnya. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji isu-isu terkait efektivitas inovasi pelayanan publik melalui *e-Government* dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan publik untuk masyarakat. Kajian ini perlu memastikan bahwa implementasi inovasi relevan dengan aturan yang berlaku dan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan untuk penyediaan layanan publik.

Oleh karena itu peneliti sendiri akan membahas tentang efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* tepatnya pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” yang ditujukan sebagai wadah untuk pelayanan dari OPD yang ada di Kabupaten Rembang. Pengukuran efektivitas inovasi pelayanan tersebut menggunakan indikator-indikator dari para ahli kemudian disintesis yang

dapat digunakan sebagai bahan perbaikan dan pertimbangan Dinkominfo Kabupaten Rembang dalam pengembangan aplikasi sebagai langkah meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Rembang.

## **1.9. Metode Penelitian**

### **1.9.1. Desain Penelitian**

Pendekatan yang yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Suwandi dan Basrowi (2008), pendekatan kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian yang hasilnya berupa deskripsi dalam bentuk perilaku atau kata-kata tertulis dari subjek yang diamati. Namun, seperti yang dijelaskan oleh Kirk dan Miller (Moelong, 2007), penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang sebagian besar bergantung pada observasi kepada manusia di lingkungannya dan di luar lingkungannya. Sementara menurut David William (Moelong, 2007), penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara ilmiah dan mengumpulkan data dalam konteks ilmiah. Penelitian kualitatif dibagi menjadi dua kategori:

1. Penelitian Deskriptif adalah metode dimana masalah dipecahkan dengan menganalisis gejala yang ada, melakukan pengelompokan gejala tersebut, dan menetapkan hubungan gejala satu sama lain.
2. Penelitian Eksploratif adalah jenis metode yang bertujuan mendalami pemahaman tentang fenomena tertentu dengan tujuan merumuskan masalah-masalah secara lebih terperinci.



Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, di mana fokus utamanya adalah pada analisis dan representasi kondisi nyata yang ada. Hasil dari penelitian ini didominasi oleh deskripsi *verbal* yang mendalam tentang situasi yang diteliti. Oleh karena itu, melalui pendekatan deskriptif kualitatif ini, upaya utamanya adalah menggambarkan masalah terkait Efektivitas Inovasi Pelayanan berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang.

### **1.9.2. Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang sebagai instansi yang mengelola Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.

### **1.9.3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan informan penelitian sebagai individu yang memberikan informasi terkait dengan masalah yang diamati. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini adalah metode pengambilan subjek atau informan dengan mempertimbangkan beberapa hal, seperti penguasaan terhadap masalah yang diteliti, ketersediaan data, dan kemampuan memberikan jawaban yang akurat terhadap pertanyaan penelitian. Subjek penelitian ini difokuskan pada aplikasi inovasi pelayanan publik Kabupaten Rembang, yaitu “Rembang Gemilang Mobile” dari Dinkominfo Kabupaten Rembang. Beberapa informan pada penelitian ini, antara lain:

1. Kepala Dinkominfo Kabupaten Rembang
2. Plt. Tata Kelola dan Layanan Informatika Dinkominfo Kabupaten Rembang

3. Sub Koordinator Layanan Informatika Dinkominfo Kabupaten Rembang
4. Kepala Instalasi TI RSUD dr.R.Soetrasno Rembang
5. Kabag Hukum Setda Kabupaten Rembang
6. Masyarakat

#### **1.9.4. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data deskriptif, yang terdiri dari kata-kata atau tulisan, bukan dalam bentuk angka. Data teks atau tulisan dapat berasal dari berbagai sumber seperti buku, artikel, website, serta dokumen pribadi dan resmi.

#### **1.9.5. Sumber Data**

Penelitian ini sumber datanya dibagi dua yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer, yang didapatkan lewat informan menggunakan *indepth interview* (Wahyuni, 2018). Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinkominfo Kabupaten Rembang, Plt. Tata Kelola dan Layanan Informatika Dinkominfo Kabupaten Rembang, Sub Koordinator Layanan Informatika Dinkominfo Kabupaten Rembang, Kepala instalasi TI RSUD Dr. R. Soetrasno Rembang, Kabag Hukum Setda Kabupaten Rembang, dan masyarakat pengguna Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”
2. Data Sekunder, yang didapatkan lewat catatan sejarah, seperti yang ditemukan dalam buku, dokumen, internet, dan sumber lainnya (Wahyuni, 2018). Peneliti memperoleh data tersebut dari berbagai sumber seperti *website*, artikel, dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.

#### 1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi sesuai dengan yang diharapkan peneliti, antara lain :

1. *Indepth-Interview* (wawancara mendalam) merupakan jenis komunikasi antara dua individu dimana satu pihak mengajukan pertanyaan dengan maksud untuk mendapatkan informasi dari satu pihak lainnya (Nuhaa, 2018). Orang-orang yang terlibat secara langsung dalam Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” merupakan informan dalam wawancara. Melalui wawancara, diharapkan dapat diperoleh sebanyak mungkin data dengan memanfaatkan dialog terbuka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis berbagai aspek terkait masalah secara menyeluruh dengan kerangka yang terorganisir. Sehingga informan harus lebih terbuka dalam memberikan informasi atau data.
2. Observasi atau pengamatan dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi atau fakta yang ada dan terjadi sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara dengan kenyataan lapangan sehingga menjadikan data yang diperoleh dapat saling melengkapi (Nuhaa, 2018).
3. Studi dokumen adalah pengumpulan data yang melibatkan pemeriksaan atau penelitian terhadap fakta dan data yang ada dalam dokumen yang dianggap memiliki keterkaitan dengan penelitian. Jenis dokumen tersebut seperti laporan, jurnal, penelitian, arsip, peraturan perundang-undangan, dan lainnya yang dianggap dapat mendukung penelitian. (Wahyuni, 2018).

### 1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah tahapan penting dalam pengolahan dan interpretasi data. Ini dilakukan agar informasi di dalamnya dapat disusun sesuai dengan tujuan penelitian dan memiliki makna yang jelas. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dimulai dengan menelaah semua data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara dan dokumentasi. (Jatmiko, 2018).

Peneliti menggunakan model analisis interaksi menurut Huberman dan Miles (Sutopo, 2002) yang terdiri dari tiga komponen utama diantaranya:

1. Tahapan dalam analisis data yang dikenal dengan reduksi data melibatkan pemilihan, penekanan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang dikumpulkan dari catatan lapangan. Tujuan utamanya adalah untuk mempertajam, mengkategorikan, mengarahkan, menghilangkan data yang tidak relevan dan mengorganisasi data sehingga proses penarikan kesimpulan lebih mudah, yang diikuti oleh proses verifikasi. Pada tahap ini, setelah peneliti mendapatkan informasi tentang efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dari lapangan, peneliti akan melakukan penyortiran antara data yang berkaitan dengan penelitian dan tidak..
2. Penyajian Data merupakan proses penyusunan sekumpulan informasi yang memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan serta mengambil tindakan. Dengan melihat itu, kita dapat memahami konteks situasi saat ini dan menentukan langkah berikutnya, apakah perlu analisis lebih lanjut ataukah pengambilan tindakan berdasarkan pemahaman dari data yang disajikan.

Penyajian data dalam penelitian ini berkaitan dengan efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk teks naratif, sesuai metode kualitatif yang digunakan, hasil penelitian dipaparkan tidak dalam bentuk tulisan deskriptif.

3. Penarikan kesimpulan merupakan penarikan makna dari data yang ditampilkan dan kesimpulan yang ditampilkan memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan yaitu efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.

#### **1.9.8. Kualitas Data**

Dalam (Moelong, 2007) keabsahan data didefinisikan sebagai konsep penting yang telah disesuaikan dari konsep *positivisme* tentang kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) versi *positivisme*, dengan mempertimbangkan persyaratan paradigma, kriteria, dan pengetahuan yang berbeda.

Teknik triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data yang digunakan. Teknik triangulasi digunakan menguji keabsahan data dengan memeriksa terkait proses dan hasil penelitian telah dimengerti dengan benar dari peneliti sesuai dengan maksud informan. Berikut adalah beberapa cara untuk melakukan triangulasi :

1. Melakukan wawancara mendalam dengan narasumber untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan memverifikasi informasi yang diberikan.

2. Melakukan uji silang dengan data yang dikumpulkan melalui narasumber dengan hasil pengamatan langsung. Dengan cara ini, kesesuaian antara data yang diperoleh dari narasumber dengan situasi yang diamati secara langsung dapat diuji.
3. Memverifikasi hasil dengan informasi dan sumber lainnya yang relevan. Dengan cara ini, validitas data dapat diperkuat dengan membandingkan hasil dengan sumber data lainnya yang dapat dipercaya.

Dalam (Sugiyono, 2014) terdapat kategori pemeriksaan triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber, keabsahan data diuji dengan memeriksa data dari berbagai sumber yang berbeda. Dengan cara ini, validitas data dapat diperkuat karena informasi yang sama diperoleh dari sumber yang independen.
2. Triangulasi Teknik, keabsahan data diuji dengan teknik yang berbeda tetapi dari sumber yang sama. Informasi yang dikumpulkan dengan wawancara dapat dikonfirmasi dengan dokumentasi, observasi atau kuesioner. Dengan menggunakan teknik berbeda, keandalan data dapat diperkuat.
3. Triangulasi Waktu, yang mempertimbangkan pengaruh waktu terhadap data yang dikumpulkan. Informasi yang didapatkan melalui wawancara pada sore hari mungkin tidak sama dengan data yang didapatkan pada pagi hari. Dengan mempertimbangkan perbedaan waktu, keakuratan dan keandalan data dapat diperiksa lebih lanjut

Dalam penelitian Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten

Rembang menerapkan tiga triangulasi tersebut. Karena peneliti akan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Informan dijadwalkan untuk diwawancarai pada pagi sampai siang hari mulai pukul 9 sampai pukul 11 tujuannya supaya informan lebih nyaman dan dalam keadaan segar untuk menyampaikan informasi. Tujuan dari penggunaan tiga triangulasi ini adalah untuk memastikan bahwa data yang didapatkan tidak diragukan lagi.