

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan sistem informasi dan internet sepanjang Revolusi Industri 4.0 telah membawa pengaruh besar terhadap pertumbuhan teknologi dan informasi, seperti yang terlihat dari penyebaran jaringan internet secara global. Adanya akses internet yang mudah dan teknologi yang serba digital merubah sikap perilaku masyarakat yang awalnya serba manual menjadi berbasis digital (Prabawati, Fajri dan Septiana, 2020). Studi Rahma (dalam Usriyah dan Tukiman, 2022) menunjukkan kemajuan pesat Indonesia di sektor teknologi informasi dan komunikasi, karena Indonesia berada di antara lima negara teratas di kawasan Asia dalam hal penggunaan internet. Hal tersebut konsisten dengan data statistik dari datareportal.com, yang menunjukkan bahwa jumlah *internet user* di Indonesia mengalami kenaikan sebesar 13 persen dibandingkan dari tahun lalu (Kemp, 2019). Penelitian ini mengindikasikan bahwa masyarakat Indonesia semakin paham dengan teknologi komunikasi dan penggunaan jaringan internet.

Kemajuan sistem informasi dan telekomunikasi di Indonesia hingga kini membawakan dampak yang luar biasa, terutama pada institusi pemerintah (Choiriyah, 2020). Menjelang menuju revolusi industri 4.0, mutu pelayanan publik harus dapat menyesuaikan dengan perubahan teknologi melalui pemanfaatan teknologi digital agar tidak ketinggalan dalam berbagai aspek dan untuk menyokong peta jalan pemerintah Indonesia “*Making Indonesian 4.0*”. Penyediaan layanan publik yang terbuka, akuntabel, dan responsif menjadi persoalan dalam tata

kelola pemerintahan. Selain itu, perspektif layanan publik bergeser selama revolusi industri 4.0 ketika layanan publik mulai berfokus pada layanan digital.

Definisi pelayanan publik adalah proses aktivitas yang dilaksanakan dengan pedoman peraturan perundang-undangan demi memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau fasilitas administrasi yang ditawarkan dari penyedia layanan publik (UU No. 25 Tahun 2009). Dalam konteks ini, pihak birokrat yang bertugas menyediakan layanan publik juga pembuat kebijakan harus memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengimplementasikan berbagai kebijakan guna menawarkan layanan publik yang unggul sehingga dapat menciptakan *good governance*. Untuk itu, upaya memperbaiki kualitas layanan publik harus sejalan dengan perkembangan masa sehingga diperlukan pula cara berpikir yang visioner oleh pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik agar dapat kebutuhan masyarakat terpenuhi (Sellfia, Dayat dan Aryani, 2022).

Teknologi digital telah berevolusi di Indonesia, tetapi lembaga pemerintah baru mengawali penerapannya setelah diterbitkan Inpres No. 6 Tahun 2001 yang mengatur terkait Telematika. Inpres ini mewajibkan birokrat memanfaatkan teknologi digital tersebut guna memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik dan mempermudah pelaksanaan demokrasi (Usriyah dan Tukiman, 2022). Akan tetapi, Inpres No. 3 Tahun 2003 berkenaan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* telah menggantikan peraturan tersebut sebagai wujud komitmen dari birokrat guna mengintegrasikan TIK dalam kegiatan pemerintahan. Pemerintah telah memutuskan akan memanfaatkan pelayanan publik

yang berorientasi elektronik atau “*e-government*”, pada masa globalisasi ini. Kemampuan digitalisasi berfungsi menjadi teknologi agar mempercepat dan memfasilitasi pemenuhan kebutuhan manusia. Tujuan dari *e-government* ini untuk menciptakan manajemen pemerintahan berbasis digital untuk mengoptimalkan standar kualitas layanan publik secara optimal dan ekonomis.

Menurut Sutojo & Aldridge (dalam Aditia Darma Nasution *et al.*, 2020), layanan masyarakat yang disederhanakan, memangkas birokrasi pemerintah, dan mempermudah tugas-tugas yang sebelumnya dianggap sulit bagi masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah merupakan beberapa strategi *e-government* yang berhasil. Pelayanan publik yang baik mulai bermunculan sebagai dampak dari transisi dari struktur pemerintahan yang sentralistik ke desentralisasi (Nurdin, 2019). Untuk mewujudkan sebagian tujuan negara, yakni kesejahteraan warga negara, desentralisasi daerah mendekatkan pengelolaan pemerintahan kepada rakyat dan memungkinkannya untuk menyediakan layanan yang memenuhi kepentingan publik (Maulani, 2020).

Menyikapi hal tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo mengeluarkan Perbub Purworejo No. 52 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo. Pemerintah melakukan pengembangan pemerintahan digital dalam beberapa aspek, seperti pengembangan konektivitas, pengembangan sistem informasi, pengembangan SDM, pengembangan regulasi, pengembangan pusat layanan data dan statistik, pengembangan data center, pengembangan pusat layanan pengaduan, dan pengembangan pusat komando (Murhadi and Jumasa, 2019). Hal

tersebut dilakukan sejak 2017 hingga sekarang dan akan terus berlanjut demi menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Purworejo.

Mengacu pada Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *Electronic Government*, tahap pertama dalam mengadopsi *e-government* adalah membuat situs web untuk setiap instansi pemerintah (Musaad, 2020). Setiap OPD di Pemerintah Kabupaten Purworejo telah memiliki situs masing – masing yang terintegrasi dan terkoordinir dengan baik. Hal ini juga berlaku untuk Pemerintah Desa Krandegan, yang termasuk salah satu organisasi pemerintah daerah yang efektif dalam hal pemberian layanan. Pemerintah desa adalah cabang dari pemerintah pusat yang menyediakan statistik dan informasi kepada pemerintah pusat untuk digunakan dalam merumuskan berbagai kebijakan bagi seluruh pemerintahan. Tata kelola pemerintahan desa yang efektif adalah yang berhasil dilaksanakan, dan hal ini ditunjukkan dengan efektivitas sistem administrasi pemerintahan desa (Syaputra, 2021).

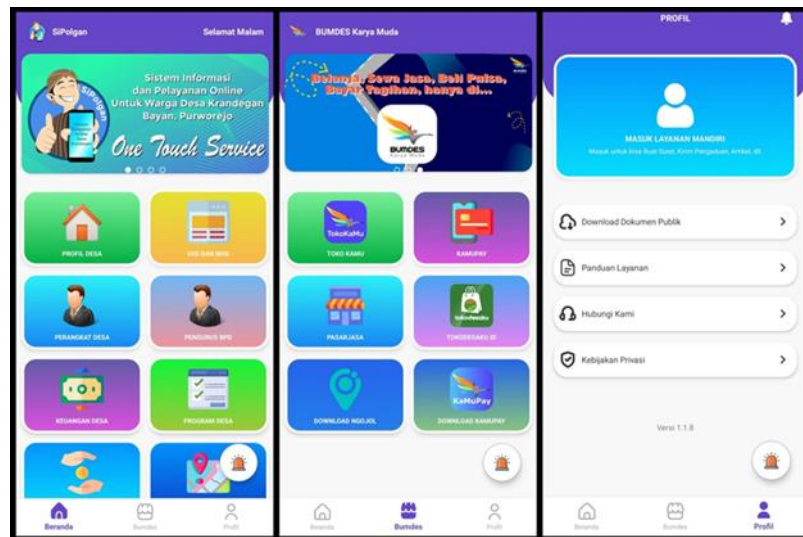
Sebagaimana UU No. 6 mengenai Desa tepatnya Pasal 19, Desa telah memiliki wewenang penting dalam bentuk hak dan otoritas lokal dalam konteks administratif desa. Sesuai Pasal 82-86 dalam menjalankan kewenangannya, aparat desa harus mengelola *website* desa agar masyarakat desa mudah mengawasi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan desa. Dengan menggabungkan teknologi informasi ke dalam layanan publik, sistem informasi desa menjadi alat yang berharga untuk memelihara basis data dan mendorong pemerintahan desa yang bertanggung jawab dan transparan (Taufiq, O. H., Dini Y., 2019).

Regulasi UU No. 6/2014 tentang Desa menekankan bahwa memperbaiki pelayanan publik bagi penduduk desa menjadi salah satu tujuan dari diterbitkannya regulasi tersebut (Yuniningsih & Suwitri, 2019). Oleh karenanya, Desa Krandegan turut mengembangkan daerahnya dengan menerapkan pemerintahan digital dengan sasaran memperbaiki mutu layanan masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakatnya pun terjamin. Keberadaan desa yang jauh dari kota serta sulitnya untuk mengakses internet membuat pemerintah dituntut dapat mengikuti kualitas pelayanan publik yang berada di kota. Namun, masalah tersebut bukan menjadi alasan Pemerintah Desa Krandegan menyerah dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi warganya.

Kesuksesan keberjalanan otonomi daerah ditunjukkan dari kapasitas otoritas daerah yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat dan meningkatkan taraf hidup (Barniat, 2019). Otonomi daerah dengan fungsi komponen penting dalam otonomi daerah, didasarkan pada gagasan bahwa otoritas daerah berkewenangan dalam mengambil keputusan secara independen. Desa Krandegan memiliki keunggulan dalam mengembangkan pelayanan di berbagai sektor mulai pelayanan administrasi desa, perekonomian, kesehatan dan sebagainya.

Dalam hal digitalisasi pelayanan publik, Desa Krandegan membuat sebuah aplikasi, yaitu aplikasi Si Polgan. Aplikasi Si Polgan (Sistem Pelayanan *Online* Desa Krandegan) merupakan salah satu produk *e-government* berupa aplikasi berbasis Android yang berisi berbagai informasi desa dan layanan administrasi bagi masyarakat, seperti profil desa, tujuan jangka panjang (visi) dan rencana strategis

desa (misi), informasi perangkat desa, informasi pengurus BPD, rencana kerja desa, rencana anggaran pendapatan dan pengeluaran desa atau APBDes, daftar penerima subsidi, informasi statistik desa, artikel desa, arsip visual kegiatan desa, nomor panggilan darurat, regulasi dan dokumen publik dan beragam info lainnya.

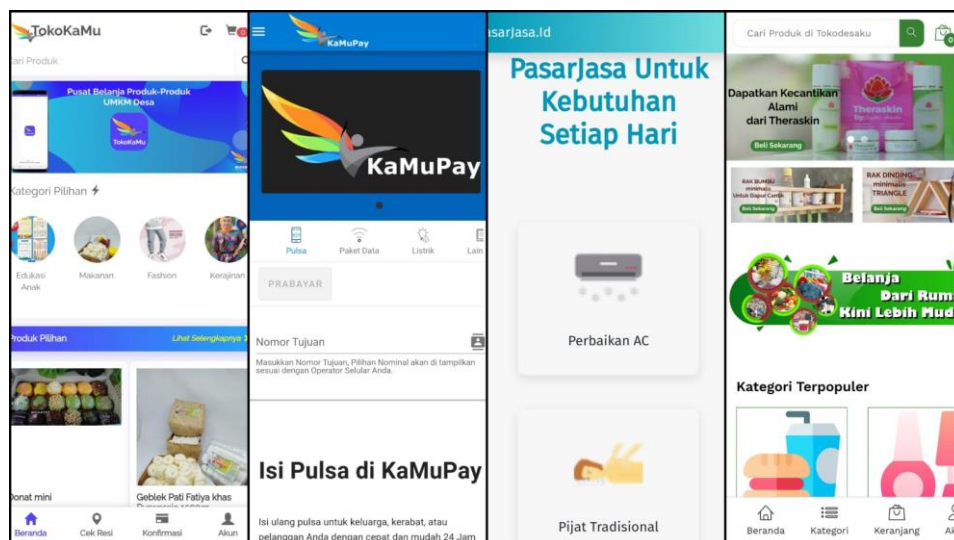


Gambar 1.1 Halaman Aplikasi Si Polgan

Sumber: Dokumentasi Pribadi dari Aplikasi Si Polgan, 2023.

Aplikasi ini menyediakan pelayanan publik online bagi masyarakat Desa Krandegan berupa pengaduan masyarakat dan pembuatan surat menyurat elektronik. Untuk masuk ke dalam pelayanan tersebut, pengguna cukup menginput NIK dan PIN. Jenis pelayanan surat menyurat yang disediakan oleh Pemdes Krandegan melalui aplikasi Si Polgan diantaranya Surat Keterangan Usaha (SKU), surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah (SPORADIK), permohonan KTP, permohonan KK, permohonan duplikat surat nikah, permohonan cerai, pengantar SKCK, permohonan laporan kehilangan, permohonan izin keramaian, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu sekolah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah penduduk, surat keterangan penghasilan, surat

keterangan pengantar, surat keterangan penduduk, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat keterangan JAMKESOS, surat keterangan izin orang tua/suami/istri, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan beda identitas, surat keterangan penghasilan orang tua, surat keterangan penghasilan ibu, surat keterangan penghasilan ayah, dan surat keterangan domisili usaha non warga.



Gambar 2.2 Fitur Layanan TokoKamu, Kamupay, Pasarjasa, dan Tokodesaku.id

Sumber: Dokumentasi Pribadi dari Aplikasi Si Polgan, 2023.

Selain menyediakan informasi desa, Si Polgan juga menyediakan layanan publik di bidang ekonomi, yaitu BUMDes digital. Dalam menu BUMDes digital ini terdapat menu layanan mengenai Toko Kamu, Kamupay, Pasarjasa, Tokodesaku.id, dan Ngojol. Toko Kamu dan Tokodesaku.id merupakan inovasi baru berupa *marketplace* jual beli produk-produk UMKM yang terdapat di Desa Krandegan. Kamupay adalah layanan *top up* atau isi ulang saldo pembayaran untuk listrik, paket data, *e-money* dan sebagainya. Pasarjasa adalah layanan di bidang jasa yang tersedia di Desa Krandegan seperti jasa servis barang elektronik, jasa pijat, jasa

menjahit, jasa angkut, dan lain – lain. Sedangkan Ngojol merupakan layanan ojek *online* yang dapat menjangkau daerah – daerah pelosok tidak seperti layanan ojek *online* seperti grab dan gojek. Aplikasi Si Polgan ini dikelola oleh BUMDes Desa Krandegan yaitu BUMDes Karya Muda yang bertanggung jawab langsung ke kepala desa dan dalam pengawasan Pemdes Krandegan.

Aplikasi Si Polgan dibuat atas dasar permasalahan yang terjadi di Desa Krandegan. Si Polgan sendiri dibuat sekitar pada Bulan Juli 2020 saat wabah *coronavirus* terjadi. Gagasan mendasar dari pemerintahan elektronik adalah pemberian layanan lewat aplikasi digital dengan pengelolaan informasi dan administrasi layanan masyarakat melalui penggunaan TIK secara efisien (Holle, 2011). Program ini dikembangkan sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada warga Desa Krandegan melalui digitalisasi. Langkah ini diambil sebagai usaha untuk menerapkan *e-government*, seperti yang tercantum dalam Keputusan Presiden Nomor 3 yang diterbitkan tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menyatakan penggunaan teknologi TIK di pemerintahan bisa mengoptimalkan produktivitas, kinerja yang baik, keterbukaan, dan tanggung jawab pada penyediaan layanan masyarakat (Ummah dan Oktariyanda, 2022).

Menurut Abdurrohman Allabiq, pengelola sistem TIK Desa Krandegan, kebijakan pemerintah desa pada awal tahun 2020 menandai awal perjalanan digitalisasi Desa Krandegan. Pemerintah desa mulai menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi, yang berujung pada pencapaian dalam pelayanan publik secara digital. Akan tetapi, cara tersebut tidak memberikan dampak

signifikan karena sebagian masyarakat kesulitan menggunakannya. Hingga saat pandemi Covid-19 terjadi, masyarakat akhirnya secara bertahap menjadi lebih terbiasa dengan digitalisasi untuk mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari. Sebagai Kepala Desa Krandegan, Bapak Dwinanto menyatakan dalam sebuah wawancara dengan purworejonews.com pada 10 Oktober 2020 bahwa desa tersebut masih terus berkomitmen untuk memberikan layanan publik yang terbaik dan Pemdes terus berupaya untuk memastikan hasil pelaksanaan layanan berbasis digitalisasi diterima dan sesuai harapan dari pemangku kepentingan dan masyarakat secara umum (Imam, Nas Ahmad., 2020)

Desa Krandegan dinobatkan sebagai Desa Digital atas keberhasilannya dalam menciptakan produk pelayanan publik berbasis IT untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Aplikasi Si Polgan mampu membawa kesuksesan Desa Krandegan dalam berbagai pencapaian prestasi desa hingga mampu mengubah status Desa Krandegan dari desa miskin menjadi desa mandiri pertama di Purworejo serta menjadi desa percontohan bagi desa lainnya. Tidak hanya memudahkan warganya, Desa Krandegan juga menjual produk aplikasi ke pasaran akibat dari keberhasilan aplikasi tersebut. Desa mana pun yang ingin memiliki aplikasi serupa dengan yang digunakan oleh Desa Krandegan dapat membelinya dengan harga Rp5.000.000. Seperti yang dinyatakan (Raharjo & Muh Rudi, 2021), keberhasilan Desa Krandegan dapat dikaitkan dengan pembentukan budaya kerja yang positif, dedikasi para pemimpin untuk menciptakan budaya kerja inovatif, dan kemajuan teknologi yang dimulai sejak tahun 2013.

Aplikasi Si Polgan menjadi sebuah aplikasi yang solutif karena memiliki desain konsep “*One Touch Service*”, artinya hanya dengan satu aplikasi, masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan yang disediakan melalui fitur – fitur di dalamnya. Konsep aplikasi ini membuat masyarakat semakin mudah mendapatkan layanan yang mudah dan cepat. Hal ini karena yang biasanya pelayanan publik dilakukan secara tatap muka menjadi dialihkan ke pelayanan *online* pada saat pandemi Covid-19. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat yang memerlukan surat keterangan dari desa dapat membuat sendiri dimanapun dan kapanpun. Surat yang telah siap dapat diambil ke kantor desa setelah mendapatkan tanda tangan kepala desa dan cap basah Pemdes Krandegan atau dapat juga diantar ke alamat yang bersangkutan. Dengan beralih dari pelaporan kinerja manual ke digital, kebijakan pemerintah bisa berjalan optimal dan produktif dengan adanya penggunaan teknologi informasi (Rohmah dan Eriyanto, 2020).

Di samping keberhasilannya, penerapan *e-government* melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan *Online* Desa Krandegan atau Si Polgan menghadapi permasalahan baik dari internal maupun eksternal. Letak Desa Krandegan yang jauh dari perkotaan membuat suatu inovasi berbasis IT cukup sulit untuk diterima oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan mayoritas penduduk yang berasal dari desa pelosok sulit untuk menggunakan teknologi atau gagap teknologi. Oleh karenanya, pada awal peluncuran aplikasi Si Polgan, masyarakat masih berdatangan langsung ke kantor untuk mendapatkan layanan publik, seperti mengurus kepentingan administrasi.

Muluk (2001) menjelaskan bahwa terdapat sejumlah hambatan potensial yang perlu diatasi selama implementasi pemerintahan digital, seperti yang diuraikan dalam Suharyanto *et al.* (2020, hlm. 88). Hambatan-hambatan ini meliputi kekurangan sumber daya manusia (SDM), kesulitan finansial, keterbatasan dalam infrastruktur telekomunikasi fisik, dan kesulitan terkait kesiapan pemerintah daerah untuk menerapkan *e-government*. Hal ini mencakup langkah-langkah seperti membangun masyarakat berpengetahuan di dalam birokrasi pemerintahan dan menegakkan disiplin dalam pelaksanaan (Suharyanto, *et al.*, 2020, hlm. 88).

Pada kenyataan di lapangan, aplikasi Si Polgan ini belum dapat melakukan pelayanan publik secara menyeluruh. Pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan surat elektronik dimana masih terdapat beberapa pelayanan surat yang belum dapat dilaksanakan secara *online* khususnya dalam bidang pelayanan administrasi desa seperti surat nikah, surat tanah, dan keuangan. Hal ini dikarenakan pelayanan administrasi tersebut memerlukan data – data pendukung lainnya yang sehingga kepengurusan administrasi tersebut sangatlah krusial. Selain itu, dalam proses pembuatannya memerlukan verifikasi secara manual atau langsung bersama pihak ketiga atau notaris/pejabat catatan sipil untuk menjaga keabsahan datanya karena kepengurusan surat ini memiliki efek hukum dan administratif yang signifikan.

Sumber dana finansial untuk pengelolaan Aplikasi Si Polgan tidak sesuai dengan pengeluaran kebutuhan. Keterbatasan sumber daya finansial dalam penerapan Aplikasi Si Polgan yang ditandai dengan adanya perbedaan jumlah pembangunan dan pengelolaan sarana prasarana jaringan internet dalam APBDes

Pemdes Krandegan. Pada APBDes tahun 2023, pembangunan dan pengelolaan sarana dan prasarana jaringan internet terdapat belanja barang dan jasa terkait belanja jasa langganan internet serta belanja modal jaringan/instalasi untuk honor tim pelaksana kegiatan, upah tenaga kerja, dan bahan baku/material sebesar Rp52.310.800 juta. Sedangkan, pada APBDes tahun 2024, pembangunan dan pengelolaan sarana dan prasarana jaringan internet terdapat belanja barang dan jasa terkait belanja jasa langganan internet, belanja pemeliharaan jaringan dan informasi, serta belanja modal jaringan/instalasi hanya untuk bahan baku/material. Sedangkan untuk belanja jasa langganan internet turun menjadi Rp33.000.000 juta.

Sumber daya finansial yang terbatas tersebut menimbulkan dampak pada aspek lain yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana dalam peningkatan kinerja Aplikasi Si Polgan tergolong masih kurang yang ditandai dengan terkadang sulit untuk mengakses aplikasi padahal jaringan internet stabil dan terkadang sedang dalam *high maintenance* yang terlalu lama. Kurang mumpuninya sarana dan prasarana penunjang Aplikasi Si Polgan menyebabkan adanya fitur layanan publik yang tidak dapat digunakan lagi untuk batas waktu yang tidak dapat ditentukan.

Selain itu, pengelolaan lembaga di Desa Krandegan masih belum sesuai dengan struktur kelembagaan yang ada dikarenakan kurangnya ketersediaan SDM dalam penerapan Aplikasi Si Polgan. Hal ini dilihat dari tidak adanya operator khusus untuk Aplikasi Si Polgan untuk melakukan pengelolaan dan update data/informasi desa. Perangkat desa juga terkadang merangkap bertugas melayani masyarakat di luar tupoksinya. Kurangnya konsistensi tugas pokok dan fungsi perangkat desa mengganggu kualitas pelayanan publik. Sedangkan, pelaksanaan

inovasi aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan *Online* Desa Krandegan atau Si Polgan membutuhkan peran penting Pemdes Krandegan selaku penyedia layanan publik. Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, peneliti berminat mengeksplorasi lebih lanjut terkait bagaimana penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1) Masih terdapat beberapa pelayanan surat yang belum dapat dilakukan secara online seperti surat nikah, surat tanah, dan kaporan keuangan.
- 2) Keterbatasan sumber daya finansial dimana terdapat perbedaan jumlah pembangunan dan pengelolaan sarana prasarana jaringan internet dalam APBDes Pemdes Krandegan.
- 3) Kurangnya sarana dan prasarana pendukung untuk meningkatkan kinerja Aplikasi Si Polgan.
- 4) Kurangnya ketersediaan sumber daya manusia dalam penerapan Aplikasi Si Polgan.

1.3. Rumusan Masalah

Beirkut ini penjelasan permasalahan dan merumuskan masalah yang akan dianalisis :

1. Bagaimana penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan Kabupaten Purworejo?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan Kabupaten Purworejo?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan Kabupaten Purworejo.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan Kabupaten Purworejo.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Harapan peneliti, temuan pada penelitian ini mampu mengasah pengetahuan lebih dalam dan berperan dalam implementasi ilmu administrasi publik serta menambah referensi pada penelitian selanjutnya terutama berkaitan dengan penerapan *e-government* dengan aplikasi layanan masyarakat di sektor pemerintah desa.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Nantinya temuan akan menjadi bentuk implementasi dari teori-teori yang telah didapatkan peneliti di perkuliahan serta menambah informasi dan pengetahuan mengenai penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik dengan faktor pendukung dan penghambat yang terjadi.

- b. Bagi Fakultas

Temuan dari penelitian ini bisa sebagai *state of art* untuk penelitian selanjutnya terkhusus menyangkut dengan implementasi *e-government* dengan menggunakan aplikasi layanan masyarakat.

c. Bagi Pemerintah Kabupaten Purworejo

Temuan yang diperoleh dari studi mampu digunakan sebagai rekomendasi untuk pihak berwenang dalam menciptakan dan memperbaiki penerapan *e-government* melalui aplikasi pelayanan publik.

d. Bagi Masyarakat

Dapat memperluas pengetahuan, memberikan manfaat kepada masyarakat, dan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya penerapan *e-government* berbasis aplikasi dalam pelayanan publik.

1.6. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Studi sebelumnya merupakan salah satu data pendukung yang relevan dalam penelitian yang diangkat. Berikut penelitian terdahulu terkait dengan topik penelitian inovasi pelayanan :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
Analisis Penerapan Kebijakan <i>E-government</i> Di Dinas Komunikasi Dan Informatika	Yunita Hanysyah Musaad (2020).	Untuk menganalisis penerapan <i>e-government</i> di Kabupaten Merauke dan mengetahui	Tiga faktor digunakan untuk menganalisis penerapan kebijakan <i>e-government</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke: (a) dukungan

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
Kabupaten Merauke		kendala – kendala yang dihadapi oleh Pemda Kabupaten Merauke dalam pengembangan penerapan <i>e-government</i> .	pemerintah untuk pengembangan <i>e-government</i> masih kurang; (b) sumber daya manusia di dinas tersebut masih terbatas; dan (c) manfaat implementasi <i>e-government</i> pada Kabupaten Merauke masih terbatas. Peneliti memberikan 15 saran kepada Dinas Kominfo Kab. Merauke untuk pengadaan inisiatif <i>e-government</i> yang berhasil.
Penerapan <i>E-government</i> Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus <i>Website</i> Resmi Pemerintah Kota Manado)	Sofany Russo Rumimpun, Johny R. E. Tampi, Very. Y. Londa (2021).	Untuk menjelaskan implementasi <i>e-government</i> dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik di Kota Manado.	Pelaksanaan <i>e-government</i> di wilayah Manado belum bisa berjalan dengan baik karena Dinas Komunikasi dan Informatika masih mengalami kendala dalam pelaksanaannya seperti kurangnya pegawai, anggaran terbatas, fasilitas yang belum memadai, minimnya keterlibatan publik, rendahnya dedikasi pemerintah memengaruhi transparansi dan akses informasi publik.
Penerapan <i>E-government</i> menggunakan M-Bonk Kabupaten Sidoarjo	Ilmi Usrotin C. (2020)	Untuk mengetahui dan menganalisis tahapan pelaksanaan, prosedur, dan hambatan dalam pelaksanaan <i>e-government</i> menggunakan M-Bonk pada Kabupaten Sidoarjo.	Di Kabupaten Sidoarjo, (1) implementasi <i>e-government</i> menggunakan M-Bonk masih berada dalam tahap persiapan dan penyempurnaan; (2) prosedur penggunaan sistem M-Bonk adalah sebagai berikut: warga perlu mengunduh aplikasi dari Play Store pada ponsel Android mereka, membuka menu pelaporan, dan mengisi identitas

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
			pelapor, foto, video, serta lokasi kejadian. Langkah terakhir adalah memilih tombol simpan untuk menyimpan data. Selanjutnya, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga akan menindaklanjuti data yang telah dikirimkan. Implementasi M-Bonk menghadapi kendala akibat kurangnya keahlian staf, kekurangan sumber daya manusia untuk mengelola aplikasi, dan kurangnya sosialisasi aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo.
Penerapan E – government dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo	Sabino Mariano (2019)	Untuk menggambarkan penggunaan e - Government di Kabupaten Sidoarjo sebagai usaha memperbaiki kualitas layanan masyarakat.	Penggunaan e - government di Kabupaten Sidoarjo masih kurang maksimal dalam hal bantuan, ketersediaan sumber daya dan kebermanfaatan.
Penerapan E – government dalam pelayanan administrasi kepegawaian: studi di BKPSDM Kab. Sumenep	Yuli P. Zaituna & Ida Syafriyani (2019)	Mengaji cara BKPSDM Kab. Sumenep memanfaatkan e – government dalam pengelolaan administrasi kepegawaian.	Semua hal dipertimbangkan, adopsi e-government oleh SIMPEG telah berjalan dengan lancar. kepemimpinan elektronik, manajemen informasi, dan infrastruktur jaringan informasi, yang telah menyediakan server dan fitur optik yang menyimpan data dan menawarkan jaringan untuk mengelola data personel, mendukung hal

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
			ini. Sementara itu, pelaksanaan e-government terhambat oleh petugas pengelola data di setiap OPD yang masih kurang mengetahui tentang teknologi informasi.
Penerapan <i>E - government</i> dalam pelayanan Publik di Kota Jayapura	Bao, <i>et al.</i> (2023)	Untuk mendeskripsikan pelaksanaan <i>e - government</i> keterkaitannya dengan keterbukaan layanan publik di Kota Jayapura.	Meski belum sepenuhnya dimanfaatkan, Pemkot Jayapura telah berupaya menggunakan layanan publik berbasis komputer. Hal ini disebabkan oleh kekurangan sumber daya manusia (SDM), keterbatasan infrastruktur teknologi komunikasi, pendanaan yang tidak mencukupi, hambatan organisasi, dan gangguan sistem keamanan lainnya. Namun, penting juga untuk diketahui bahwanamun, kita juga harus mengakui kemauan politik dan niat baik pemerintah Kota Jayapura yang telah menekankan transparansi sebagai salah satu bentuk pelayanan dalam pelaksanaan e-government.
Penerapan E – government melalui WBS dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba	Andi Irpan B. dan Ashar P. (2022).	Untuk menjelaskan cara tata kelola pemerintahan Kabupaten Bulukumba dipantau melalui penggunaan Sistem Pengaduan (WBS) dalam	Implementasi e-government menggunakan WBS di Kabupaten Bulukumba belum berada pada level yang ideal. Hal ini dapat diatasi dengan memperhitungkan faktor-faktor-dukungan, kapabilitas, dan nilai yang menentukan keberhasilan implementasi e-government. Faktor-faktor

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
		pelaksanaan e - government.	ini membantu memastikan bahwa e-government diimplementasikan seefisien mungkin.
Penerapan E – government sebagai wujud inovasi pelayanan publik	Arip Rahman S., <i>et al.</i> (2019).	Untuk menguraikan sejumlah contoh pelaksanaan <i>e-government</i> yang memerlukan perbaikan sistem informasi dan data juga diintegrasikan dengan prosedur birokrasi yang berlaku.	Dengan adanya inovasi dalam layanan publik yang diinisiasi oleh pemerintah, penggunaan e-government memungkinkan terjalinnya ikatan antar komponen negara secara online, dibandingkan dengan interaksi langsung. Hal ini menjadikan efisiensi dan kecepatan layanan sebagai realitas, bukan hanya sekadar konsep.
Penerapan E – government melalui pelaksanaan program KTP digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya	Berliana P. dan Oktarizka R. (2023).	Untuk menilai pelaksanaan KTP Digital menggunakan <i>e-government</i> dan mengkaji langkah-langkah aktivasi layanan KTP Digital pada Kelurahan Dr. Soetomo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, berdasarkan ketentuan dan peraturan hukum yang berlaku.	Beberapa penduduk setempat telah melaporkan bahwa layanan kartu identitas digital belum beroperasi dengan baik. Hal ini karena aparat desa gagal menginformasikan kepada masyarakat tentang kebijakan baru yang mewajibkan KTP digital diaktifkan sebelum KTP dicetak ulang. Di sisi lain, penggunaan e-government sebagai alat yang berguna untuk menyelesaikan file Layanan masih agak dibatasi.
Penerapan E – government melalui sistem layanan surat keterangan elektronik di Kelurahan Pojok	Regita Ade I. dan Eva Hany F. (2020).	Menggambarkan pelaksanaan Sistem Layanan Surat Keterangan Elektronik (E-Suket) pada	Pemasangan E-Suket di desa Pojok berjalan lancar. Menurut Hafid (2017), faktor keberhasilan penggunaan pemerintahan elektronik menguatkan hal tersebut. Pemimpin di

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
Kecamatan Mojoroto Kota Kediri		Kelurahan Pojok Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.	Kelurahan Pojok berdampak signifikan terhadap penyediaan layanan melalui E-Suket dalam hal unsur kewenangan pemimpin. Selain itu, pelaksanaan E-Suket di Kelurahan Pojok telah dilakukan sesuai dengan <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP) yang telah ditetapkan. Infrastruktur teknologi dan pengetahuan adalah dua faktor berikutnya. Pelaksanaan Suket di Kelurahan Pojok dibantu oleh tenaga dan peralatan yang memadai. Namun, tidak semua jenis sertifikat didukung oleh program E-Suket dalam hal fungsionalitas. Aspek keuangan dan manajemen proyek masih kurang.
Penerapan E – government dalam promosi pariwisata melalui website oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang	Fadhlan R., Aldri F., dan Nora Eka P., (2019).	Untuk memahami pelaksanaan <i>e - government</i> dengan situs web terkait perencanaan, penggunaan, dan monitoring yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang.	Karena sejumlah masalah, antara lain kurangnya staf untuk mengelola situs web, kurangnya dana untuk pengembangan dan pengoperasian situs web, dan sikap negatif yang terus-menerus di antara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang, penerapan e-government melalui situs web untuk promosi pariwisata Kota Padang belum dilakukan seefektif yang seharusnya.
Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten	Dionisia M. R., William D., dan Laurensius	Memahami sejauh mana persiapan Pemerintah	Rendahnya tingkat kesiapan Pemda setempat selama pelaksanaan <i>e-</i>

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
Manggarai Dalam Penerapan <i>E-government</i>	S. R., (2020).	Kabupaten Manggarai dalam penerapan <i>e-government</i> , kendala-kendala dalam pelaksanaannya dan bagaimana proyeksi penerapan <i>e-government</i> di Kabupaten Manggarai ke depannya.	<i>government</i> , dengan temuan dalam penelitian. Implementasi <i>e-government</i> kabupaten Manggarai terhambat oleh sejumlah faktor, antara lain kurangnya kerangka hukum, lemahnya komitmen pemerintah terhadap inisiatif tersebut, ketergantungan kabupaten yang tinggi pada teknologi komunikasi dan informasi, kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung <i>e-government</i> . implementasi, dan anggaran yang terbatas.
Penerapan <i>E-government</i> Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	M. Rachmadani T., Muh. Jamal A., dan Erwin Resmawan, (2022).	Untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi <i>e-government</i> pada daerah Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda dan opini masyarakat mengenai layanan berbasis <i>online</i> tersebut.	Implementasi <i>e-government</i> di Kecamatan Sungai Kunjang sudah berjalan cukup baik melalui layanan menggunakan aplikasi WhatsApp dan website. Persyaratan pengelolaan file dapat diakses melalui aplikasi. Efisiensi yang dihasilkan dengan adanya sistem ini membuat warga tidak membuang-buang waktu, uang, dan tenaga untuk mengurus kebutuhannya di kantor kelurahan. Selain itu, program ini juga dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam sejumlah masalah dan tantangan pada lingkungan. Berbagai macam peraturan terbaru dari pemerintah kota dapat langsung disalurkan secara

Judul	Peneliti	Tujuan	Hasil Penelitian
			efektif untuk mendukung keterbukaan informasi antara pemerintah dan masyarakat.
Analisis Pengembangan <i>Electronic Government</i> Melalui Penyelenggaraan Website di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman	Rolania Batubara, Eka dan Helmy, Herlina (2019)	Untuk meneliti lebih dalam bagaimana pengembangan <i>e-government</i> pada pemerintahan di Kabupaten Padang Pariaman dan apa saja hambatan – hambatan yang dihadapi dalam penerapan <i>e-government</i> .	Pengembangan <i>e-government</i> di Padang Pariaman masih belum optimal. Website ini memberikan manfaat kepada pemerintah dengan membantu meningkatkan transparansi melalui publikasi berita dan laporan keuangan melalui website serta manfaat kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tetapi terdapat beberapa kendala yaitu seperti kurangnya kemauan politik yang kuat, ketersediaan sumber daya manusia dan infrastruktur yang kurang serta anggaran dari pemerintah masih kurang.

Sumber: Dari berbagai sumber (diolah oleh peneliti), 2023.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pelaksanaan *e-government* di suatu kelompok atau organisasi. Namun, penelitian ini berbeda dalam hal fokus dan lokasi penelitian. Penelitian ini akan mengkaji pelaksanaan *e-government* dengan menekankan pada indikator – indikator pelaksanaan *e-government* serta faktor – faktor yang mempengaruhi baik faktor pendukung dan faktor penghambat pada pelaksanaan *e-government* melalui Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan.

1.6.2. Kajian Teori

1.6.2.1. Administrasi Publik

Perubahan istilah administrasi negara menjadi administrasi publik membuat makna administrasi menjadi semakin luas. Pada administrasi negara menganggap bahwa administrasi hanya ditujukan untuk negara saja. Namun, dalam administrasi publik istilah administrasi tidak hanya melayani negara melainkan masyarakat dan swasta (Revida *et al.*, 2020:1). Siagian (dalam Revida *et al.*, 2020:2) menjelaskan bahwa administrasi merupakan kolaborasi antar beberapa orang atau lebih dari satu orang untuk meraih tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya berdasarkan rasionalitas tertentu. Publik sendiri memiliki arti umum, negara, masyarakat atau orang banyak. Syafie (2010) memaknai publik sebagai sejumlah masyarakat dengan keseragaman pikiran, perasaan, impian, serta upaya yang tepat dan sesuai dengan prinsip dan aturan yang dianut.

Administrasi publik merupakan alih bahasa dari istilah *public administration* yang berasal dari Amerika Serikat dan Inggris (Syafri, 2012:16). Definisi administrasi publik beragam, dan banyak ahli di seluruh dunia yang memberikan penjelasan tentang hal ini. Sementara, Pasolong berpandangan administrasi publik (dalam Revida *et al.*, 2020:3) adalah serangkaian prosedur kerjasama yang digunakan oleh individu atau organisasi untuk melaksanakan tugas resmi dengan tujuan mencukupi keperluan masyarakat secara optimal dan produktif. Dengan kata lain, bidang administrasi publik berkaitan dengan penyampaian layanan kepada masyarakat umum oleh entitas swasta maupun instansi pemerintah. Berdasarkan definisi ini, administrasi publik adalah proses di

mana individu atau organisasi bekerja sama untuk melaksanakan kebijakan pemerintah guna meraih sasaran yang ditentukan oleh lembaga legislatif. Hal ini sesuai dengan penjelasan Pfiffner dan Presthus dalam Bobby Rahman (2015:151).

Poin selanjutnya yang diungkapkan oleh Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) menggambarkan administrasi publik sebagai tahapan pengembangan, pelaksanaan, juga pengawasan keputusan kebijakan pemerintah yang bertujuan guna mengatur juga mengoordinasikan sumber daya serta tenaga kerja publik. Dari pengertian tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik bertujuan memperbaiki dan/atau menyempurnakan baik organisasi, sumberdaya maupun keuangan yang nantinya dapat digunakan untuk memecahkan masalah pada sektor publik. Akibatnya, administrasi publik dikenal sebagai paduan antara keterampilan dan pengetahuan dalam mengelola kepentingan umum, merumuskan kebijakan, dan melaksanakan tugas-tugas yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, Ibrahim (2007) menekankan bahwa administrasi publik mencakup semua tindakan dan upaya terkait pelaksanaan kebijakan pemerintah, seperti teknik manajemen dan dukungan sumber daya manusia.

Perspektif dari Felix A. N. dan Lloyd G. Nigro (dalam Keban, 2014:6), administrasi publik dideskripsikan cara bagi cabang eksekutif, legislatif, dan yudikatif pemerintah untuk bekerja sama dalam melaksanakan proses politik dan/atau mengembangkan kebijakan yang secara langsung terkait dengan pelayanan kepada publik. Meskipun pendekatan administrasi publik terhadap perumusan kebijakan dalam lingkungan ini berbeda dari sektor swasta, namun tetap terhubung erat dengan organisasi swasta dan individu dalam upaya

pemberian layanan. Oleh sebab itu, pelaksanaan administrasi publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah yang berperan sebagai fasilitator dan katalisator, tetapi juga melibatkan swasta dan masyarakat (Revida *et al.*, 2020:2).

Berdasarkan pendapat Henry, seperti yang dirujuk dalam Keban (2014:6), adalah perpaduan antara teori dan praktik dengan tujuan mengetahui interaksi diantara publik dan pihak berwenang dan mendukung kebijakan publik dengan lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Dalam kerangka itu, tujuan administrasi publik guna melembagakan teknik manajemen yang efisien, produktif, dan mampu menangani berbagai tuntutan publik. Sebab itu, administrasi publik dapat diringkas sebagai perpaduan teori dan praktik yang menggabungkan proses manajemen untuk mencapai nilai – nilai normatif dalam masyarakat.

1.6.2.2. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik atas barang, jasa, dan kegiatan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, Agung Kurniawan (dalam Junior, 2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai tindakan memenuhi kebutuhan orang lain atau mereka yang memiliki kepentingan pada organisasi itu dengan tetap berpegang pada aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik didefinisikan oleh Saifullah (dalam Taufiqurokhman & Satispi, 2018:72) sebagai pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat bangsa

secara umum. Taufiqurokhman & Satispi (2018:95) mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas layanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan yang bersifat membantu dalam menjawab tuntutan masyarakat umum. Adapun menurut Bharat (dalam Junior, 2016), ada empat aspek penting dalam pelayanan publik, meliputi: klien, organisasi penyedia layanan, layanan yang berbeda, dan kepuasan pelanggan.

Dapat ditarik kesimpulan, pelayanan publik adalah aktivitas yang diperuntukkan bagi masyarakat secara umum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan beberapa kriteria yang telah disebutkan di atas. Salah satu strategi untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan publik supaya sesuai dengan kebutuhan yang terus berkembang adalah dengan menerapkan *e-government* di sektor publik.

1.6.2.3. E-Government

E – Government mempunyai makna bentuk sistematis pelayanan pemerintahan dalam bentuk perangkat sistem elektronik. Secara umum, *e – government* diartikan sebagai digitalisasi yang disediakan instansi pemerintah yang kemudian dimanfaatkan guna membawa peningkatan dalam pelayanan kepada publik dengan asas keterbukaan dan kesetaraan hal masyarakat dalam memperoleh layanan. Definisi dari pemerintahan digital menurut World Bank, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang disediakan otoritas lalu diubah menjadi interaksi antara pelayanan masyarakat, dunia usaha, dan pihak terkait. Dari penjelasan – penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *e – government* menggunakan teknologi dalam penerapannya dan pelayanan yang ditawarkan

pemerintah tersedia di aplikasi. Penggunaan aplikasi membutuhkan internet dalam mengakses agar terhubung dengan publik, industri, dan entitas terkait.

Menurut UNDP, *e – government* merupakan bentuk pemanfaatan TIK oleh entitas yang memiliki kebutuhan. Pernyataan tersebut bisa dipahami, *e – government*, yaitu transformasi layanan yang disediakan otoritas untuk masyarakat yang awalnya secara konvensional menjadi secara elektronik melalui internet agar pelayanannya transparan. Pendapat lain menurut Yong (2015), *e – government* adalah penerapan teknologi oleh lembaga negara yang dikhususkan menggunakan internet agar meningkatnya akses dan kelancaran pelaksanaan pelayanan pemerintah. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa *e – government* merupakan sistem berbasis web untuk mengintegrasikan layanan publik kepada masyarakat dan badan pemerintah.

Dalam tujuannya untuk membantu pemerintah melayani publik, terdapat empat karakter dasar dari *e – government* (Zoeltom: 2004). Karakter pertama adalah kemudahan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat pada layanan umum dijumpai oleh sistem informasi berbasis web. Kedua, penyederhanaan rantai birokrasi dalam pengaksesan data dengan menggunakan basis data terintegrasi. Karakter ketiga yaitu memudahkan proses pelayanan pemerintahan. Karakter yang terakhir, yaitu menjadi alat yang baik dan akurat dalam mengendalikan manajemen pemerintahan, mulai dari proses perencanaan, pengontrolan, tata laksana, juga tindakan perbaikan terhadap kondisi – kondisi yang tidak terduga.

Melihat dari penjelasan yang ada, dapat disimpulkan *e – government* tidak perlu diragukan lagi keuntungannya karena adanya sistem ini pelayanan

pemerintahan ke publik bisa dioperasikan secara optimal dan produktif. Penjelasan tersebut menjadi menambah kepercayaan publik dari adanya transparansi, akuntabilitas, dan ekonomis. Maka dari itu, *e – government* diperlukan untuk diterapkan di berbagai instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Beberapa keuntungan yang akan diperoleh apabila menggunakan konsep *e-government* diantaranya : a) menghemat biaya karena dengan menggunakan sistem online, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya seperti sebelum menggunakan sistem online *e-government* ini; b) asas transparansi dan asas akuntabilitas meningkat karena masyarakat dimudahkan dalam mengakses dan mengetahui sejauh mana kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah; c) fleksibel karena masyarakat akan dimudahkan dalam mengakses dan menerima informasi tentang pelayanan publik semakin fleksibel tanpa harus datang ke instansi terkait.

1) Kategori Aplikasi *E-Government*

Pada tahap pemanfaatan yang mengacu pada Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 8 Tahun 2014, sistem *e-government* yang terintegrasi untuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga kategori, diantaranya :

a. *Government to Government*

Aplikasi untuk *e-government* mengelola permasalahan layanan di dalam dan di antara pemerintah negara. Tergantung pada tuntutan koordinasi lembaga atau tanggung jawab dan tugas masing-masing lembaga pemerintah, layanan yang berbeda dapat ditawarkan oleh

satu lembaga pemerintah ke lembaga pemerintah lainnya. Aplikasi yang bersifat antar pemerintah sering kali beroperasi melalui internet, jaringan data yang digunakan oleh organisasi internal pemerintah. Aplikasi pemerintah ke pemerintah meliputi, misalnya:

- Sinkronisasi dan integrasi dana anggaran
- Manajemen tenaga kerja
- Penyelarasan program ekonomi
- Pengaturan urusan politik dan keamanan

b. *Government to Citizen*

E-government mengatasi hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat umum, baik yang mencakup penduduk Indonesia maupun internasional. Untuk meningkatkan interaksi publik-pemerintah, pemerintah paling sering mengembangkan dan mengimplementasikan berbagai portofolio teknologi informasi dalam kategori ini. Aplikasi yang terkait dengan imigrasi, akta nikah, kependudukan, dan topik lainnya adalah beberapa contoh layanan *e-government* untuk warga negara.

c. *Government to Business*

Aplikasi *e-government* di bidang ini berhubungan dengan hal-hal yang berkaitan dengan layanan bisnis. Sektor bisnis secara keseluruhan dapat memiliki berbagai bentuk dan wujud, termasuk perusahaan komersial domestik dan internasional. Dalam hal ini, salah satu tanggung jawab pemerintah adalah menciptakan iklim

bisnis yang baik untuk memastikan bahwa perekonomian berfungsi sebagaimana mestinya. Agar bisnis dapat beroperasi secara efektif, komunitas bisnis dan pemerintah harus memiliki hubungan yang positif. Namun, memiliki hubungan yang positif dan produktif dengan sektor swasta akan menguntungkan pemerintah dalam banyak hal. Contoh aplikasi dari pemerintah ke bisnis meliputi:

- Untuk membayar kewajiban perpajakan
- Untuk membuka izin usaha
- Untuk penyediaan jasa dan barang

Dari kategori aplikasi yang berbeda, terlihat jelas bahwa berbagai aplikasi *e-government* yang dibuat oleh suatu negara memiliki tujuan strategis. Tujuannya adalah untuk meningkatkan tidak hanya kualitas layanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat, tetapi juga tata kelola negara, yang nantinya mempengaruhi pertumbuhan negara secara keseluruhan.

2) Tujuan Penerapan *E-Government*

Tujuan *e-government* termasuk memperluas jangkauan publik terhadap sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, mengelola pengaduan masyarakat, dan menyamakan kualitas layanan yang tersedia bagi semua penduduk. *E-government* dimaksudkan untuk mencapai empat tujuan, sebagaimana dinyatakan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yakni:

- a. Terciptanya jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik dengan kualitas dan cakupan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan publik dan dapat diakses di semua wilayah dengan biaya yang mudah dijangkau publik;
- b. Berkembangnya hubungan bisnis untuk meningkatkan perekonomian bangsa dan mempercepat kapabiitas bangsa dalam beradaptasi dengan perubahan dan persaingan perdagangan global;
- c. Tersedianya sarana dialog publik dan jalur komunikasi dengan lembaga-lembaga negara sehingga masyarakat dapat ikut berkontribusi dalam penyusunan kebijakan publik;
- d. Terciptanya sistem pengaturan yang memiliki keterbukaan, efisien, dan proses kerja yang mengefisiensikan transaksi serta pelayanan antara lembaga-lembaga negara dengan publik.

3) Penerapan *E-Government*

Merujuk pada Perbub No. 52 Tahun 2017 yang mengatur terkait Penyelenggaraan Kepemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Kabupaten Purworejo, terdapat beberapa indikator penerapan *e-government* yang terdiri atas:

a. Infrastruktur Jaringan dan Komputer

Sesuai dengan pernyataan Pasal 6 Ayat 1 yang menyatakan bahwa Sistem jaringan dan perangkat komputer yang menghubungkan unit-unit daerah diatur oleh Dinkominfo. Di dalam lingkungan Pemerintah Daerah, Dinkominfo berperan penting pada

infrastruktur jaringan dan komputer baik mengenai koordinasi antar OPD, penyediaan layanan internet, pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur jaringan.

b. Penyediaan dan Pengembangan Aplikasi

Berdasarkan Pasal 6 dan Pasal 10, aplikasi *e-government* mencakup dua jenis yaitu:

- Aplikasi umum

Aplikasi surat elektronik dan aplikasi naskah dinas elektronik merupakan aplikasi umum. Dinkominfo bertanggung jawab atas pengembangan, penyediaan, dan pemeliharaan aplikasi umum. Perangkat daerah, di bawah koordinasi Dinkominfo, bertanggung jawab untuk mengimplementasikan aplikasi umum.

- Aplikasi khusus

Aplikasi yang diklasifikasikan sebagai “khusus” adalah aplikasi yang diperlukan oleh perangkat daerah untuk menjalankan tugas utamanya. Aplikasi semacam ini harus mematuhi persyaratan kompatibilitas dan interoperabilitas antarmuka dan akses keamanan sistem informasi. Setiap perangkat daerah menyediakan, mengembangkan, dan memelihara aplikasi ini sesuai dengan tanggung jawab utama mereka, yang disinkronkan dengan Dinkominfo.

Aplikasi khusus adalah aplikasi yang bersifat terbuka untuk perangkat daerah.

c. Pengembangan SDM

Berdasarkan Pasal 16 ayat 1 dan 2, pengembangan kapasitas SDM dalam pelaksanaan *e-government* dijalankan menggunakan:

- Pendidikan formal/non formal melalui program belajar, pelatihan teknis, dan pembimbingan;
- Pembinaan karir;
- Pengembangan standar kompetensi yang diperlukan untuk pengembangan dan penerapan *e-government*.

d. Kelembagaan

Berdasarkan Pasal 18, pelaksanaan *e-government* dilakukan oleh tim atau kelompok pelaksanaan *e-government* yang meliputi:

- Tim pengarah: bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan umum, memberikan arahan, melaksanakan penelitian, pengembangan, monitoring, pengaturan, pemberian bimbingan, dan penilaian terhadap pelaksanaan *e-government*.
- Tim pelaksana: bertanggung jawab untuk melaksanakan koordinasi dan komunikasi, menyusun bahan kebijakan umum yang akan diputuskan oleh komite pengarah, dan menyusun bahan penilaian, pembinaan, pengkajian, pengembangan, pemantauan, pengendalian, dan monitoring

pelaksanaan *e-government*. Selain itu, tim pelaksana dapat dibantu oleh tim ahli apabila diperlukan.

e. Keamanan Informasi

Berdasarkan Pasal 20, kerahasiaan, ketersediaan, dan integritas adalah tujuan dari keamanan informasi dalam hal sumber daya informasi perangkat daerah. Tiga tujuan utama yang ingin dicapai oleh keamanan informasi:

- Kerahasiaan, yang berarti bahwa tidak ada pihak atau individu yang tidak berwenang yang dapat mengakses data atau informasi yang tersimpan di perangkat daerah;
- Ketersediaan, yang berarti bahwa hanya pihak-pihak yang berwenang yang dapat menggunakan data atau informasi di perangkat daerah; dan
- Integritas, yang berarti bahwa sistem informasi harus secara akurat mencerminkan sistem fisik yang menjadi contoh.

4) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Penerapan E-government

Hasil telaah dan temuan penelitian *Harvard JFK School of Government* sebagaimana dikutip dalam (Indrajit, 2006: 13) menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor keberhasilan adopsi gagasan digitalisasi oleh pemerintah yang perlu diperhitungkan yaitu:

a. *Support* (Dukungan)

Elemen dukungan adalah komponen utama yang sangat penting dan wajib dimiliki oleh pemerintah. Ini karena elemen dukungan tidak hanya sebatas menyesuaikan perkembangan zaman terkait prinsip dasar *e-government*, tetapi juga mencerminkan keinginan dari pejabat publik untuk melaksanakan *e-government*. Beberapa contohnya adalah:

- *Political will*, digunakan untuk mengetahui seberapa besar kepentingan dari sejumlah birokrat guna melakukan pengembangan dari *e-government* ini mampu terlaksana tanpa adanya halangan. Kondisi itu karena adanya kebiasaan instansi pemerintah yang menjalankan tugasnya lebih condong pada model manajemen “*top-down*”. Oleh karena itu, dukungan dari penerapan bentuk *e-government* agar bisa dilaksanakan dengan optimal maka, dapat diawali dari tiap *leader* yang ada di pemerintahan pusat sebelum menuju kepada tingkat yang ada di daerah.
- Sosialisasi, digunakan untuk mengetahui bagaimana cara kalangan pejabat publik dan pejabat politik dalam menyebarluaskan dan mensosialisasikan upaya apa saja yang digunakan untuk mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sosialisasi perlu dijalankan secara konsisten, sama rata, dan berkelanjutan pada seluruh kalangan aparatur dan masyarakat.

b. *Capacity* (Kemampuan)

Elemen *capacity* merupakan kemampuan dari pemerintah di suatu tempat untuk menciptakan sebuah *e-government* menjadi sesuatu yang menjadi kenyataan. Dan hal tersebut dilakukan dengan cara melibatkan kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah di suatu tempat tersebut seperti :

- Ketersediaan sumber daya finansial yang memadai untuk mendukung beragam program *e-government* dan penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang sesuai.
- Penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang sesuai kebutuhan.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang diperlukan agar *e-government* dapat diimplementasikan dengan cara yang akan menghasilkan keuntungan dan pengaruh yang diinginkan.

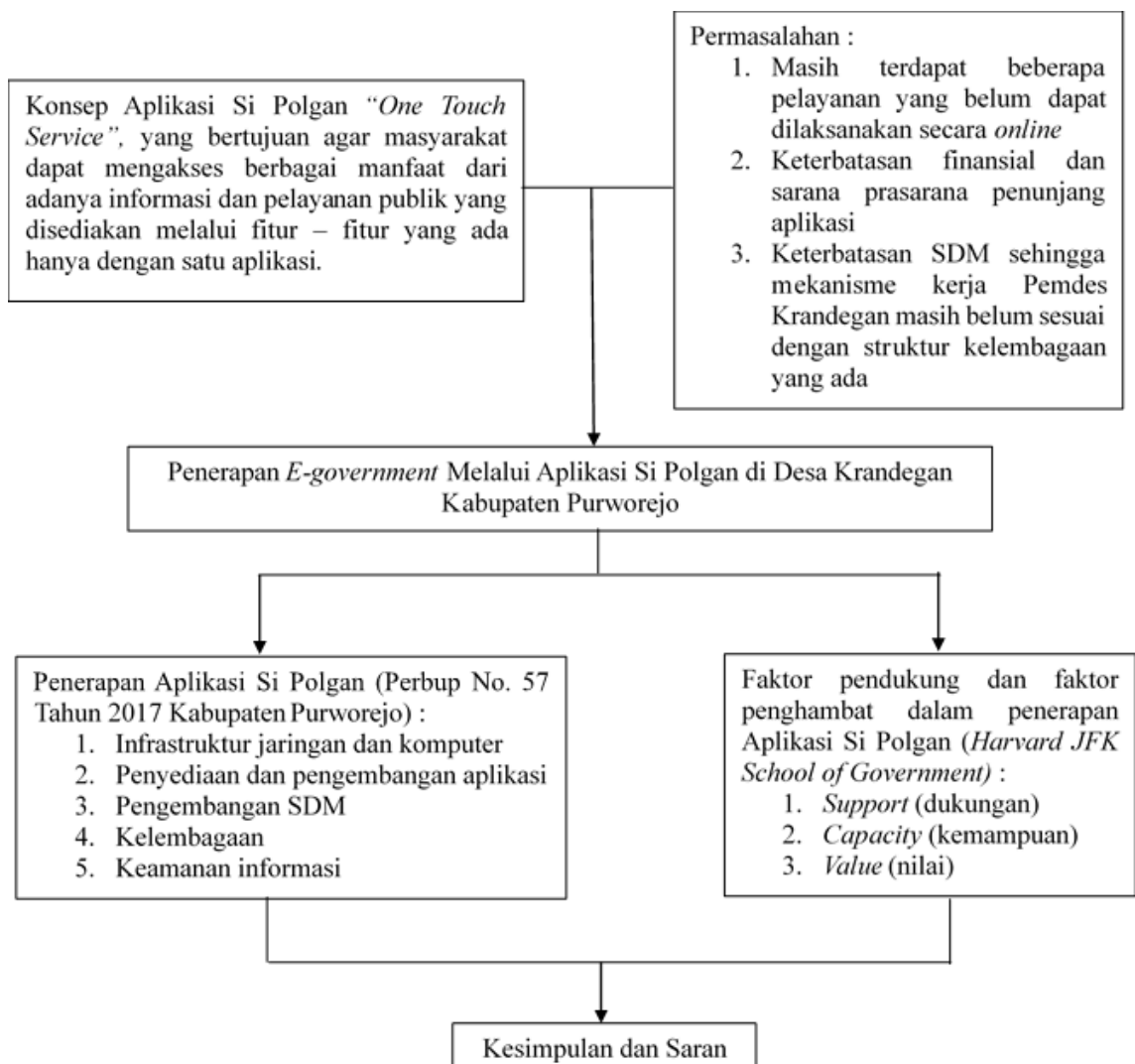
c. *Value*

Digunakan dengan tujuan untuk mengetahui keuntungan dan manfaat yang diberikan dari adanya *e-government*.

- Pemerintah, dimana digunakan untuk mengidentifikasi manfaat yang diterima oleh pemerintah atas adanya penerapan *e-government* ini dikarenakan sebagai pihak yang menyediakan layanan publik;
- Masyarakat, dimana digunakan untuk mengidentifikasi manfaat yang diterima oleh publik selaku pihak yang membutuhkan.

Kunci sukses utama keberhasilan adalah menciptakan pusat jaringan e-government yang dibentuk dengan menggabungkan tiga elemen paling krusial yang tercantum di atas. Dengan kata lain, bukti empiris menunjukkan bahwa proyek tersebut kemungkinan besar akan gagal jika elemen fokus pemerintah berada di luar wilayah yang diharapkan untuk menerapkan *e-government*.

1.6.3. Kerangka Pikir



Gambar 3.3 Kerangka Berpikir

1.6.4. Operasionalisasi Konsep

Praktik menguraikan konsep penelitian menjadi komponen-komponen yang dapat dikelola dan diukur dikenal sebagai operasionalisasi konsep. Definisi operasional, menurut Sugiyono (2012), melibatkan penetapan sifat-sifat yang akan diteliti untuk mengubahnya menjadi faktor yang dapat dihitung. Untuk memungkinkan peneliti lain menduplikasi pengukuran dengan cara yang sama atau membuat metode yang lebih akurat untuk mengukur konstruk, definisi operasional menjelaskan metodologi yang tepat yang digunakan untuk menyelidiki dan mengoperasikan konstruk. Singkatnya, definisi variabel operasional ditentukan oleh karakteristik variabel yang telah diamati. Operasional menjelaskan sifat-sifat variabel dan objek penelitian dengan cara yang tepat, rinci, dan pasti.

Dalam studi peneliti, konsep utama yang diterapkan menggunakan dua variabel penelitian, yaitu:

1.6.4.1. Penerapan Aplikasi Si Polgan

1. Infrastruktur Jaringan dan Komputer

Sistem jaringan dan komputer menjadi alat pendukung utama dalam keberjalanan penerapan *e-government* aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan. Infrastruktur jaringan dan komputer perlu dijaga dan dirawat untuk menghindari adanya kerusakan internal maupun eksternal karena akan berdampak pada aplikasi Si Polgan. Berikut indikator infrastruktur jaringan dan komputer yang akan diteliti:

- a. Mengetahui kualitas dan kuantitas infrastruktur jaringan dan komputer di Desa Krandegan

- b. Mengetahui bagaimana pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur jaringan dan komputer di Desa Krandegan

2. Penyediaan dan Pengembangan Aplikasi

Aplikasi Si Polgan termasuk dalam jenis aplikasi umum berupa aplikasi tata manajemen dokumen digital dan surat elektronik yang dibuat oleh Pemdes Krandegan untuk menyediakan sistem informasi dan kebutuhan pelayanan publik di Desa Krandegan. Berikut indikator penyediaan dan pengembangan aplikasi yang akan diteliti :

- a. Mengetahui ketersediaan informasi dan pelayanan publik yang terdapat di aplikasi Si Polgan
- b. Mengetahui bagaimana sistem kerja aplikasi Si Polgan
- c. Mengetahui bagaimana upaya peningkatan kinerja aplikasi Si Polgan

3. Pengembangan SDM

Kapasitas SDM termasuk faktor utama dalam penerapan *e-government* di Desa Krandegan. Hal ini dikarenakan Pemdes Krandegan sebagai aktor utama penyedia layanan publik harus memiliki kapabilitas yang kompeten di bidang IT untuk meningkatkan pelaksanaan aplikasi Si Polgan yang lebih efektif dan efisien. Oleh karenanya diperlukan pengembangan kapasitas SDM di Pemdes Krandegan. Berikut indikator pengembangan SDM yang ingin dianalisis:

- a. Mengetahui kualitas dan ketersediaan SDM Pemdes Krandegan;

- b. Mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh kepala desa untuk meningkatkan kualitas SDM Perangkat Desa Krandegan;

4. Kelembagaan

Dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan, Pemdes Krandegan melakukan kerja sama dengan tim IT dari BUMDes Karya Muda Desa Krandegan. Upaya tersebut dilaksanakan guna memperbaiki kinerja layanan publik kepada masyarakat luas. Berikut indikator kelembagaan:

- a. Mengetahui mekanisme koordinasi tugas antar Perangkat Desa Krandegan
- b. Mengetahui pembagian tugas dalam pelaksanaan aplikasi Si Polgan

5. Keamanan Informasi

Keamanan informasi menjadi tugas dan kewajiban Pemdes Krandegan sebagai penyedia pelayanan publik melalui aplikasi Si Polgan demi menjaga kepercayaan masyarakat. Dalam penerapannya, diperlukan tiga indikator diantaranya:

- a) Kerahasiaan, yaitu untuk memahami bagaimana Pemdes Krandegan memastikan data dan informasi dalam aplikasi Si Polgan tetap terlindungi dari pengungkapan oleh pihak yang tidak berhak;
- b) Ketersediaan, yaitu untuk memahami cara pengelolaan data dan informasi di aplikasi Si Polgan yang memastikan hanya pihak yang berwenang yang dapat menggunakannya; dan

- c) Integritas, yaitu untuk menilai bagaimana Pemdes Krandegan mentransformasikan sistem informasi yang sebelumnya dilakukan secara manual ke dalam aplikasi Si Polgan.

1.6.4.2. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi Si

Polgan

1) *Support*

Adapun dukungan Pemdes dalam pelaksanaan *e-government* di Desa Krandegan sebagai berikut:

- a. *Polittical Will* yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar keinginan Pemdes Krandegan dalam menerapkan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan.
- b. Sosialisasi yang digunakan untuk mengetahui bagaimana Pemdes Krandegan mensosialisasikan upaya yang digunakan dalam menerapkan Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan.

2) *Capacity*

Keberadaan aspek keahlian atau kapabilitas dari pihak Pemdes Krandegan dalam merealisasikan penerapan dan pemberian informasi mengenai pelayanan publik melalui aplikasi di Desa Krandegan menjadi kenyataan.

Capacity dapat diketahui melalui beberapa aspek, yakni:

- a. Ketersediaan finansial yang digunakan untuk mengetahui ketersediaan dana yang telah disiapkan dan ditetapkan untuk dialokasikan sebagai dana penerapan aplikasi Si Polgan.

- b. Infrastruktur teknologi informasi yang digunakan untuk mengetahui kesiapan akses dari jaringan telekomunikasi oleh pihak Pemdes Krandegan.
- c. Sumber daya manusia yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana tingkat keterampilan dan kemampuan yang ada pada SDM di Pemdes Krandegan dalam menerapkan aplikasi Si Polgan.

3) *Value*

Keuntungan yang diberikan oleh Pemdes Krandegan pada masyarakat dengan domisili di Desa Krandegan melalui aplikasi Si Polgan dalam pemberian informasi mengenai pelayanan publik di Desa Krandegan dilihat dari pihak :

- a. Bagi Pemdes Krandegan

Mengetahui manfaat yang diperoleh Pemdes Krandegan dengan diterapkannya aplikasi Si Polgan dalam pemberian informasi mengenai pelayanan publik dan segala hal mengenai Desa Krandegan serta kegiatan – kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Pemdes Krandegan melalui aplikasi Si Polgan.

- b. Bagi Masyarakat Desa Krandegan

Mengetahui mengenai tanggapan dan manfaat yang diperoleh masyarakat Desa Krandegan atas penerapan aplikasi Si Polgan dalam pemberian informasi mengenai pelayanan publik dan segala hal mengenai Desa Krandegan serta kegiatan – kegiatan

yang telah dilaksanakan oleh Pemdes Krandegan melalui aplikasi Si Polgan.

Tabel 1. 2 Fenomena dan Indikator Penelitian

Fenomena	Sub Fenomena	Indikator
Penerapan Aplikasi Si Polgan	Infrastruktur jaringan dan komputer	Kualitas dan kuantitas serta pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur jaringan dan komputer
	Penyediaan dan pengembangan aplikasi	a) Ketersediaan informasi dan pelayanan publik b) Sistem kerja aplikasi c) Upaya peningkatan kinerja aplikasi
	Pengembangan SDM	a) Kualitas dan kuantitas SDM b) Langkah yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kualitas SDM
	Kelembagaan	a) Mekanisme koordinasi pekerjaan antar perangkat desa b) Adanya pembagian tugas
	Keamanan informasi	Kerahasiaan, ketersediaan, dan integritas
Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi Si Polgan	<i>Support</i> (dukungan)	<i>Politicall will</i> dan sosialisasi
	<i>Capacity</i> (kemampuan)	a) Sumber daya finansial b) Sumber daya manusia c) Infrastruktur teknologi informasi
	<i>Value</i> (nilai)	Manfaat yang didapatkan oleh pihak penyedia pelayanan publik dan pihak penerima pelayanan publik

1.7. Argumen Penelitian

Era globalisasi yang semakin canggih mendukung adanya digitalisasi dalam setiap aspek kehidupan, salah satunya pemerintahan. Pemerintah sebagai pihak yang berkewajiban memberikan layanan publik untuk masyarakat secara optimal. Pelaksanaan *e-government* di lingkungan instansi pemerintah Indonesia sudah

kompleks dilaksanakan mulai dari pemerintah level tertinggi hingga tingkat daerah, dan lini desa/kelurahan. Pemdes Krandegan merupakan pelopor desa digital pertama di Kabupaten Purworejo. Pemdes Krandegan melaksanakan penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan (Sistem Informasi dan Pelayanan *Online* Desa Krandegan). Perangkat lunak ini memuat berbagai informasi desa dan kebutuhan pelayanan publik bagi masyarakat Desa Krandegan.

Aplikasi ini memiliki konsep “*One Touch Service*”, yang bermakna masyarakat dapat mengakses berbagai manfaat yang disediakan melalui fitur – fitur yang ada hanya dengan satu aplikasi. Tujuannya guna mengembangkan layanan masyarakat yang optimal dan produktif. Namun faktanya, pelaksanaan aplikasi Si Polgan masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut seperti masih adanya pelayanan publik yang belum dapat dilakukan secara online, terdapat keterbatasan finansial yang berdampak pada sarana dan prasarana yang kurang mumpuni, serta struktur lembaga dalam mekanisme kerja Pemdes Krandegan yang masih belum jelas dalam penerapan Aplikasi Si Polgan karena kurangnya ketersediaan SDM.

Peneliti akan meneliti lebih dalam lagi tentang bagaimana penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan dengan melihat indikator penerapan aplikasi Si Polgan. Berdasarkan Perbub No. 52 Periode 2017 yang mengatur mengenai Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) di Kabupaten Purworejo, dengan indikator seperti, infrastruktur jaringan dan komputer; penyediaan dan pengembangan aplikasi; pengembangan SDM; kelembagaan; dan keamanan informasi. Selain itu, penelitian ini juga

dilengkapi dengan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan aplikasi Si Polgan dengan menggunakan elemen keberhasilan *e-government* dari studi *Harvard JFK School of Government*. Indikator tersebut meliputi *political will* dan sosialisasi; ketersediaan sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur teknologi informasi; serta manfaat.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif, menurut Pasolong (2012:75), adalah penelitian yang menjelaskan proses pelaksanaan penelitian. Penelitian ini hanya memberikan deskripsi data yang tidak memihak, penelitian ini tidak menguji teori apa pun. Oleh karena itu, penelitian deskriptif yang diterapkan adalah untuk menginterpretasikan isu-isu yang sedang terjadi penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan sesuai dengan kenyataan di lapangan.

1.8.2. Situs Penelitian

Umumnya dikenal dengan lokasi dalam mendapatkan berbagai sumber informasi dan melakukan pengamatan penelitian bagi peneliti. Situs dalam penelitian ini adalah Kabupaten Purworejo tepatnya di Desa Krandegan, Kecamatan Bayan. Desa Krandegan merupakan pelopor desa digital pertama di Kabupaten Purworejo yang mendapatkan berbagai prestasi melalui inovasi – inovasi yang diciptakan pada level daerah hingga level nasional. Sebab itu, Desa Krandegan dinobatkan sebagai percontohan bagi daerah lain dalam mengembangkan implementasi *e-government*.

1.8.3. Subjek Penelitian

Informan atau sumber penelitian yang berpartisipasi dalam wawancara untuk membagikan informasi adalah subjek penelitian. Strategi *non-probability sampling* digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang digunakan dalam memilih informan pada penelitian ini. Teknik ini adalah prosedur pengambilan sampel di mana tidak setiap komponen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. *Purposive sampling* adalah pendekatan pengumpulan informan data dengan kriteria khusus (Sugiyono, 2016: 85). Untuk memastikan bahwa data yang diberikan sesuai dengan penekanan penelitian, maka subjek penelitian harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang isi penelitian. Berikut ini adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi mengenai implementasi aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan:

- 1) Kepala Desa Krandegan
- 2) Sekretaris Desa Krandegan
- 3) Kepala Seksi Pemerintahan Desa Krandegan
- 4) Ketua BUMDes Desa Krandegan
- 5) Masyarakat Desa Krandegan

1.8.4. Jenis Data

Bagi penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan merupakan sumber data pokok, selebihnya adalah data penunjang seperti dokumen dan lain-lain (Lofland dalam Moleong, 2000: 112). Penelitian di Desa Krandegan memanfaatkan kategori data berikut:

1. Kata-kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan dari pihak Desa Krandegan sebagai narasumber dalam wawancara dan pengamatan penelitian merupakan asal data primer. Sumber data primer direkap menggunakan tulisan, rekaman video/suara, dan dokumentasi visual.

2. Sumber Tertulis

Sumber data pendukung lainnya diperlukan untuk menambah dan memperkuat informasi yang didapatkan dari sumber data primer. Sumber data tertulis digunakan peneliti, yakni sumber buku dan artikel ilmiah, undang – undang dan peraturan yang berkaitan dengan penerapan *e-government*.

3. Foto

Foto menjadi data pendukung yang sering dipakai saat penelitian kualitatif untuk menjadi data pendukung argumen peneliti di dalamnya. Foto dapat memberikan data deskriptif untuk menelaah dari segi subjektif peneliti. Foto yang diambil oleh peneliti sendiri atau yang dibuat oleh orang lain terbagi menjadi dua jenis yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2010: 160). Sama halnya dengan penelitian ini, penelitian ini menampilkan foto-foto dokumentasi kegiatan Desa Krandegan dan juga foto-foto kolaborasinya dengan kelompok masyarakat di luar Kabupaten Purworejo.

Untuk mengumpulkan data yang relevan dan nyata serta mempercepat proses penelitian, gabungan dari ketiga bentuk data tersebut digunakan dalam penelitian kualitatif ini.

1.8.5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian di Desa Krandegan diperoleh melalui sumber primer dan sekunder :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau pengumpul data) dari informan yang diwawancarai (Pasolong, 2012: 70).

Yang dimaksud seperti hasil wawancara, data tentang informan, maupun hasil dari pengamatan langsung peneliti di lapangan mengenai penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan.

2. Data Sekunder

Data sekunder didefinisikan sebagai informasi yang tidak secara langsung berasal dari hal yang diteliti (Pasolong, 2012: 70). Buku-buku, penelitian lain, internet, dan bahan pendukung lain yang relevan merupakan sumber data sekunder untuk penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari beberapa sumber, antara lain publikasi ilmiah, *website* resmi Desa Krandegan, aplikasi Si Polgan, dan surat-surat resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi *e-government*.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Strategi pengumpulan data, menurut Arikunto (2002): 134, adalah teknik diaplikasikan peneliti dalam mengumpulkan data agar mempermudah dalam menggambarkan suatu konsep abstrak yang tidak diwujudkan dalam benda-benda yang nyata tetapi dapat ditunjukkan dalam penerapannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang kredibel, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara mendalam, yang dilakukan dengan cara bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan pedoman (*guide*) wawancara atau tidak, merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi melalui tanya jawab. Menurut Bungin (2007:111), melakukan wawancara mendalam dengan informan dalam suatu situs terkadang membutuhkan waktu yang lama dan beberapa kali wawancara. Petunjuk pelaksanaan wawancara meliputi deskripsi pertanyaan yang membahas sudut pandang responden dan fakta data. Jika diperlukan, peneliti akan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan tersebut untuk menggali lebih jauh data yang akan diperoleh yang relevan dengan fokus fenomena penelitian.

2. Observasi

Proses-proses ingatan dan pengamatan merupakan dua proses biologis dan psikologis yang terpenting dalam proses pengamatan yang rumit Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2016: 145). Dalam riset ini, cara pengumpulan data yang diterapkan peneliti melalui observasi melibatkan kehadiran langsung di lokasi dan pemantauan pegawai Desa Krandegan untuk mengetahui bentuk penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan. Pelaksanaan observasi dapat dilakukan secara terstruktur berupa perencanaan yang sistematis mencakup waktu dan tempat penelitian yang akan dilakukan serta observasi tidak terstruktur dimana kegiatan

pengamatan tidak menggunakan perencanaan berkaitan dengan hasil yang akan diamati.

3. Studi Dokumentasi

Esai, memorandum, pengumuman, arahan, majalah, buletin, pernyataan, peraturan lembaga masyarakat, dan siaran pers ke media adalah contoh bahan tertulis yang dianggap sebagai dokumentasi. Metode pengumpulan informasi mengenai pengembangan kapasitas adalah melalui dokumentasi, yang meliputi catatan, arsip, dan foto (Sugiyono, 2016: 240). Di Desa Krandegan, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo, tujuan penggunaan pendekatan ini guna mengumpulkan data yang tepat dan valid tentang subjek dan aturan pelaksanaan *e-government* dengan aplikasi Si Polgan.

1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data

Adapun tiga tahapan dalam proses analisis dan interpretasi data menurut perspektif dari Miles dan Huberman (1984) yang dirujuk dalam (Sugiyono, 2016: 246-252), yakni:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti mempersingkat, memilah informasi yang esensial, memusatkan perhatian pada pernyataan penting, serta mengidentifikasi tema dan pola yang relevan. Dengan mereduksi data, informasi yang tersaji akan memberikan pemahaman yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam melanjutkan pengumpulan dan pencarian data jika diperlukan. Peneliti menyaring informasi tentang *e-government*,

indikator - indikator penerapan *e-government*, dan variabel yang memengaruhi penerapan *e-government* pada aplikasi Si Polgan. Temuan dari observasi akan dikomunikasikan dengan data yang telah diringkas.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dengan cara mengorganisir dan menyusun informasi untuk memungkinkan kesimpulan atau menyederhanakan informasi yang rumit menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dimengerti. Dalam penelitian kualitatif, data sering dipresentasikan dalam bentuk teks deskriptif, grafik, tabel, dan diagram. Untuk membantu peneliti dalam memahami situasi yang terjadi, penyajian data digunakan. Pada penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan *e-government*, berfokus pada indikator – indikator pelaksanaan penerapan *e-government*, dan faktor-faktor yang memengaruhi penerapan *e-government* pada aplikasi Si Polgan, dengan menggunakan teks naratif dan tabel yang mendukung penjelasan penelitian.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Untuk memverifikasi kebenaran dan keakuratan interpretasi yang muncul di lokasi studi, catatan lapangan ditinjau dalam kesimpulan. Kesimpulan-kesimpulan dapat disusun secara lebih lengkap dan mendalam setelah kesimpulan-kesimpulan tersebut memiliki dasar yang kuat. Masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan, oleh karena itu kesimpulan yang ditarik dari penelitian mungkin dapat atau tidak dapat

menjawab masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Analisis data yang dilakukan pada tahap pertama, mengumpulkan data lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan dalam penelitian tentang penerapan *e-government* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan. Kemudian, data dan informasi yang telah diperoleh akan direduksi dan dipilah. Hasil reduksi tersebut akan disajikan atau ditampilkan sehingga peneliti dapat dengan mudah mengambil kesimpulan dari penelitian.

1.8.8. Kualitas Data

Metodologi pengumpulan data berdampak pada kualitas data. Jika digunakan dengan benar dan bertanggung jawab, instrumen ini akan menghasilkan temuan yang sah dan dapat diandalkan dalam hal data. Pendekatan triangulasi adalah salah satu metode yang diaplikasikan untuk menilai kualitas penelitian di lapangan. Metode verifikasi bisa diterapkan pada proses pengumpulan data, dan langkah yang bisa diambil hanya mengumpulkan data serta memeriksa kesimpulan dengan menggunakan berbagai sumber dan teknik pengumpulan data (triangulasi). Peneliti dapat melakukan koreksi melalui triangulasi dengan cara membandingkan hasil dengan sumber, teknik, atau hipotesis yang berbeda. Pendapat Sugiyono (2015: 274) mencantumkan tiga macam metode triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber melibatkan konfirmasi keabsahan data dengan menggunakan metode verifikasi data yang telah dikumpulkan dari beragam sumber.

2. Triangulasi teknis melibatkan verifikasi keabsahan data dengan menyelaraskan data dari sumber yang berbeda melalui teknik yang berbeda. Contohnya adalah membandingkan data wawancara dengan dokumen atau observasi.
3. Triangulasi waktu melibatkan proses validasi data dengan menguji informasi yang diperoleh pada waktu yang berbeda. Sebagai contoh, menguji data dari narasumber yang sama di waktu yang berlainan.

Dalam penelitian ini, validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan waktu, untuk memverifikasi validitas data, dengan membandingkan informasi dari satu narasumber dengan informasi dari narasumber lain. Data hasil verifikasi kemudian diuraikan untuk menghasilkan kesimpulan.