

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sudah menjadi hal yang sangat diperlukan dalam kehidupan sosial di setiap negara. Tuntutan terhadap pelayanan publik mengikut sertakan negara dan masyarakat. Negara berperan dalam pemberian layanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pelayanan publik dengan demikian merupakan cerminan hubungan suatu negara dengan warganya. Tuntutan masyarakat pada akhirnya mengharuskan pemerintah melakukan reformasi pelayanan publik. Hal ini dicapai melalui peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik serta penyampaian layanan secara keseluruhan, sehingga memuaskan semua pihak tanpa diskriminasi (Puji Lestari et al., 2022).

Sejalan dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang didefinisikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Hal tersebut mengartikan bahwa tata kelola sektor publik diartikan sebagai proses tata pemerintahan yang baik yang melibatkan pengambil kebijakan dalam berbagai kegiatan ekonomi, sosial dan politik, serta memanfaatkan sumber daya alam, keuangan, dan manusia untuk kepentingan rakyat. Menjunjung tinggi prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, kesetaraan, efisien, transparan dan tanggung jawab (Wijaya et al., 2023).

Pergeseran pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi untuk mentransformasikan pelayanan publik tentunya menuntut pemerintah untuk

melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan dalam pelayanan publik, suatu gagasan orisinal dan adaptasi/modifikasi baik secara langsung atau tidak langsung membawa manfaat terhadap masyarakat. Inovasi *e-Government* merupakan bagian dari upaya historis dan sistematis pemerintah untuk berinovasi guna meningkatkan efisiensi organisasi publik dan kualitas layanan publik melalui penggunaan komputer dan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang lebih maju (Jalma et al., 2019). Sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki kegunaan utama untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat atau sektor swasta dalam upaya meningkatkan efisiensi alokasi administrasi publik dan regulasi kenegaraan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi negara telah menarik perhatian publik dalam beberapa tahun terakhir. Dapat diartikan teknologi modern telah mencampuri pasar bagi masyarakat atau pemerintah. Pemanfaatan tata kelola negara secara elektronik juga diartikan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih modern, efisien, transparan, partisipatif, dan berorientasi (Puji Lestari et al., 2022). Berdasarkan argumen di atas, *electronic government* dengan *good governance* merupakan dua topik yang saling berkaitan karena dari dua konsep tersebut mempunyai kesamaan tujuan, namun fokus dari dua konsep tersebut berbeda. *Electronic Government* dan *good governance* memiliki persamaan prinsip inti yaitu efisiensi, kualitas pelayanan publik dan partisipasi demokratis. *Electronic Government* memberikan kesempatan untuk mengatasi isu-isu spesifik yang umum terjadi pada banyak lembaga elit pemerintah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang reformasi publik.

Electronic Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menyediakan layanan publik yang lebih baik dari pemerintah untuk masyarakat. Konsep dari *electronic government* ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan aksesibilitas dalam administrasi pemerintahan serta memberi layanan lebih baik pada masyarakat. *Electronic government* mengubah transformasi proses pemerintahan dari tradisional menjadi bentuk yang lebih digital, di mana berbagai layanan publik, informasi, dan interaksi dengan pemerintah dapat diakses melalui platform *online*.

Indonesia telah memulai inovasi *electronic government* dalam beberapa tahun terakhir. Selain perlunya sistem yang terintegrasi antara pemerintah di pusat dengan daerah, perkembangan *electronic government* yang ada di Indonesia juga mendapat dukungan oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan dukungan oleh peraturan terkait seperti UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmadana et al., 2020). Pelayanan yang diberikan pemerintah sebagian besar berbentuk pelayanan langsung, sehingga

menyulitkan pemerintah dalam meningkatkan masyarakat untuk memberikan pemahaman mengenai perkembangan teknis dalam penyelenggaraan layanan publik.

Salah satu daerah di Provinsi Jawa Tengah yang ikut menyelenggarakan konsep *E-Government* dalam pengelolaan administratif adalah Kabupaten Grobogan. Pengelolaan administratif kependudukan di Kabupaten Grobogan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Dispendukcapil Kabupaten Grobogan memiliki visi “Terwujudnya Grobogan yang Lebih Sejahtera, Berdaya Saing, Berpribadian, dan Berbudaya” dan misi “Memperkuat Reformasi Birokrasi dan Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan yang Baik” (Dispendukcapil Grobogan, 2024).

Tabel 1. 1
Luas Wilayah Kabupaten di Jawa Tengah Tahun 2021

No.	Kabupaten	Luas Wilayah (km2)
1.	Kabupaten Cilacap	2124.50
2.	Kabupaten Banyumas	1335.30
3.	Kabupaten Purbalingga	677,50
4.	Kabupaten Banjarnegara	1023.70
5.	Kabupaten Kebumen	1211.70
6.	Kabupaten Purworejo	1091,50
7.	Kabupaten Wonosobo	981.40
8.	Kabupaten Magelang	1102.90
9.	Kabupaten Boyolali	1008.50
10.	Kabupaten Klaten	658.20
11.	Kabupaten Sukoharjo	489.10
12.	Kabupaten Wonogiri	1793.70
13.	Kabupaten Karanganyar	775.40
14.	Kabupaten Sragen	941,50
15.	Kabupaten Grobogan	2013.90
16.	Kabupaten Blora	1804.60
17.	Kabupaten Rembang	887.10
18.	Kabupaten Pati	1489.20

19.	Kabupaten Kudus	425.10
20.	Kabupaten Jepara	1059.20
21.	Kabupaten Demak	900.10
22.	Kabupaten Semarang	950.20
23.	Kabupaten Temanggung	837.70
24.	Kabupaten Kendal	1118.10
25.	Kabupaten Batang	788.60
26.	Kabupaten Pekalongan	837.00
27.	Kabupaten Pemalang	1118.00
28.	Kabupaten Tegal	876.10
29.	Kabupaten Brebes	1902.40

Sumber: BPS Jawa Tengah, 2021

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah tahun 2021, Kabupaten Grobogan merupakan kabupaten dengan luas wilayah terbesar kedua di Provinsi Jawa Tengah. Luas wilayah yang dimiliki Kabupaten Grobogan mencapai 2013.9 km² dan dihuni oleh 1.517.987 jiwa. Wilayah yang sangat luas dan jumlah penduduk yang tinggi menyebabkan hak penduduk untuk mendapatkan layanan administratif kependudukan menjadi sangat penting dan menantang. Pemerintah Kabupaten Grobogan melalui Dispendukcapil Kabupaten Grobogan telah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk memberikan layanan administratif kependudukan dengan pengembangan teknologi informasi dan penerapan *electronic government* yaitu diciptakannya *website* layanandukcapil.grobogan.go.id.

Penerapan *e-government* melalui *website* layanandukcapil.grobogan.go.id berperan penting dalam memastikan seluruh masyarakat, terlepas dari lokasi geografisnya di wilayah yang luas ini, memiliki akses mudah terhadap layanan kependudukan. Layanan online ini memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen seperti KTP, KK, akta kematian, pindah atau datang, dan akta kelahiran tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Dispendukcapil Kabupaten

Grobogan yang memakan waktu dan biaya, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. *Website* ini perlu menyediakan layanan kependudukan yang efisien dan nyaman untuk mewujudkan hak setiap masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang baik. Layanan online ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun juga memastikan bahwa semua penduduk memiliki akses yang sama terhadap layanan administrasi, mengurangi kesenjangan akses antara penduduk di pusat kota dan pinggiran pedesaan.

Gambar 1. 1
Website layanandukcapil.grobogan.go.id

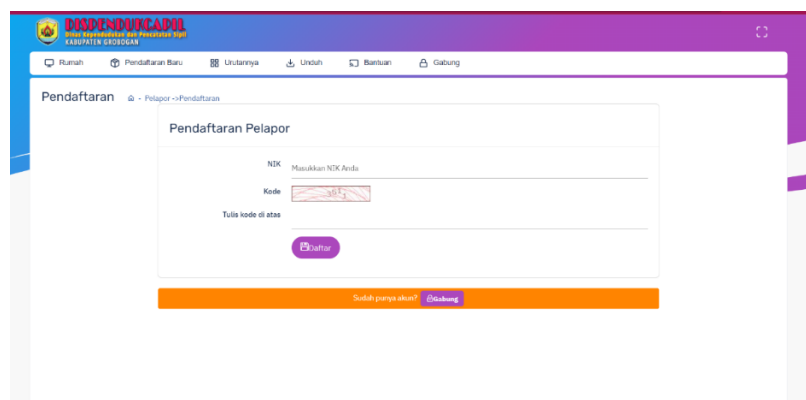


Sumber: <https://layanandukcapil.grobogan.go.id>, 2024

Website layanandukcapil.grobogan.go.id memiliki berbagai fitur dan tahap-tahap pelaksanaan. Penggunaan *website* dimulai dengan pendaftaran akun oleh masyarakat dalam menggunakan layanan online, pendaftaran akun dilakukan dengan mengisi nomor induk kependudukan (NIK) dan kode yang tersedia di halaman pendaftaran akun. *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id memberi keuntungan bagi masyarakat agar bisa memperoleh pelayanan yang fleksibel karena layanan bisa diakses dimana saja dan kapan saja melalui telepon genggam pribadi.

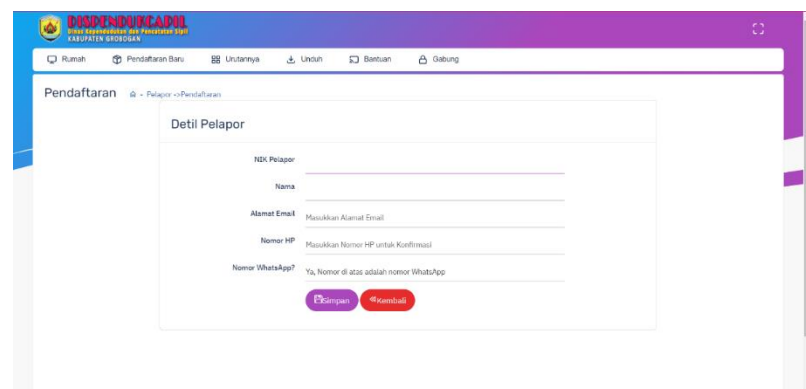
Masyarakat wajib menyediakan dan mengunggah dokumen persyaratan saja sesuai persyaratan yang diberikan pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id. Formulir dokumen yang sudah selesai dikirimkan kepada pemohon melalui alamat email dan dapat dicetak langsung.

Gambar 1. 2
Tampilan Pendaftaran Akun Dispendukcapil

The screenshot shows the 'Pendaftaran Pelapor' (Reporter Registration) form. It includes fields for 'NIK' (National Identity Number) with a placeholder 'Masukkan NIK Anda', 'Kode' (Code) with a placeholder 'Tulis kode di atas' and a small image of a code, and a 'Submit' button. Below the form is an orange bar with the text 'Sudah punya akun?' and a 'Daftar' button.

Sumber: <https://layanandukcapil.grobogan.go.id>, 2024

Gambar 1. 3
Tampilan Pendaftaran Akun Dispendukcapil

The screenshot shows the 'Detail Pelapor' (Reporter Details) form. It includes fields for 'Nama' (Name), 'Alamat Email' (Email Address) with a placeholder 'Masukkan Alamat Email', 'Nomor HP' (Phone Number) with a placeholder 'Masukkan Nomor HP untuk Konfirmasi', and 'Nomor WhatsApp?' (WhatsApp Number) with a placeholder 'Ya, Nomor di atas adalah nomor WhatsApp'. Below the form are two buttons: 'Simpan' (Save) and 'Kembali' (Back).

Sumber: <https://layanandukcapil.grobogan.go.id>, 2024

Pendaftaran akun atau registrasi akun harus dilakukan oleh masyarakat agar dapat mengakses layanan *website* layanandukcapil.grobogan.go.id. Pada laman pendaftaran akun terdiri dari pengisian data diri yaitu NIK, nama, alamat email, dan

nomor handphone untuk digunakan saat melakukan pengajuan pembuatan akun. Setelah menginput pengisian data diri, pendaftar akan mendapatkan password sementara yang dikirim melalui nomor handphone. Setelah mendapatkan password sementara, masyarakat dapat langsung log-in menggunakan NIK dan password sementara, kemudian menuju ke fitur permohonan. Beberapa pilihan jenis layanan pembuatan dokumen yang dapat dipilih oleh masyarakat pada website yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP Elektronik, Karta Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga dan Batal Pindah, Pindah Alamat/keluar, serta kedatangan dari luar Grobogan. Setiap dokumen yang diunggah memiliki persyaratan yang berbeda-beda sesuai dengan jenis layanan yang dipilih, kemudian dapat di submit sebagai tanda pengajuan permohonan.

Penyelenggaraan pelayanan publik secara online melalui *website* yang disediakan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan adalah suatu wujud penyesuaian *electronic government*. Melalui *website* yang bisa diakses masyarakat dalam melengkapi kebutuhan catatan kependudukannya merupakan dukungan pemerintah dalam penyelenggaraan konsep *e-government*. Dukungan (*support*) oleh pemerintah ini sangat penting dalam pelaksanaan e-government untuk memastikan keberhasilan layanan tersebut. *Website* resmi yang diciptakan bisa diakses di layanandukcapil.grobogan.go.id. Dibentuknya konsep *e-government* mengartikan bahwa semua pelayanan publik diintegrasikan ke dalam sistem, sehingga mampu menjadikan kualitas pelayanan publik meningkat.

Penerapan *electronic government* agar dapat dilaksanakan secara optimal, pemerintah Kabupaten Grobogan perlu memiliki kemampuan dan daya untuk

implementasinya. Kapasitas (*capacity*) merujuk pada kemampuan atau keberdayaan, terutama yang dimiliki oleh pemerintah dalam menerapkan *e-government*. Kapasitas pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dalam menerapkan *e-government* melalui layanan *online* berbasis *website* harus mencakup pemenuhan sumber daya, terutama sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur yang terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi, dan pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia. Sumber daya manusia tersebut harus memiliki kemampuan dan keahlian yang memadai dalam bidang teknologi informasi dan teknologi, untuk mendukung pelaksanaan layanan *online* melalui *website* layanandukcapil.grobogan.go.id.

Tidak hanya dukungan dan kapasitas saja yang mempengaruhi kesuksesan *electronic government*, namun nilai (*value*) juga menjadi hal penting dalam penyelenggaraan *electronic government*. *Value* merujuk pada keuntungan yang diperoleh dari penerapan *e-government*. Keuntungan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga harus dirasakan oleh pemerintah dan semua pihak terkait yang memiliki kepentingan. Keuntungan dari penerapan *e-government* di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan melalui layanan *online* pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id mencakup peningkatan kemudahan akses, efisiensi, dan peningkatan pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintah. Hal yang paling utama adalah peningkatan kualitas layanan publik karena dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi mempermudah akses layanan publik.

Tabel 1. 2
Jumlah Pengguna Website Layanandukcapil tahun 2021-2024

TAHUN		2021	2022	2023	2024
BULAN	Januari	7,206	6,303	5,542	3,340
	Februari	7,053	5,450	4,297	2,387
	Maret	9,808	7,147	4,405	2,431
	April	9,180	6,741	2,498	2,545
	Mei	8,963	6,852	4,614	3,149
	Juni	4,217	8,220	3,516	2,809
	Juli	6,986	7,521	3,848	3,277
	Agustus	8,734	7,047	3,249	2,318
	September	6,898	6,368	3,262	2,128
	Oktober	5,689	6,139	3,336	2,364
	November	4,970	6,103	3,234	2,312
	Desember	4,713	4,979	2,624	2,164
TOTAL		86,438	80,892	46,448	31,772

Sumber: Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, 2024

Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna *website* mengalami penurunan dari tahun 2021 hingga 2024. Berdasarkan observasi awal dengan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, pada tahun 2022 terdapat migrasi sistem (pergantian sistem) pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id. Penurunan jumlah pengguna bisa mengindikasikan bahwa layanan tersebut belum sepenuhnya optimal yang dapat disebabkan oleh adanya migrasi sistem, kesulitan teknis yang dihadapi oleh pengguna atau bahkan dukungan pemerintah terhadap pergantian sistem yang baru. Tidak hanya itu, kegiatan sosialisasi mengenai layanan online di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan yang belum merata mengakibatkan masih adanya masyarakat yang kurang memahami proses pelayanan *online* pada *website*, sehingga mengakibatkan masyarakat kesulitan dengan layanan *online* ini dan menyampaikan keluhan.

Permasalahan ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Anjar dan Adila (2021) yang berjudul “Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan”, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan online di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan masih menghadapi sejumlah tantangan. Tantangan tersebut meliputi ketidakcukupan server dan jaringan pada aplikasi, kurangnya sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat, serta rendahnya partisipasi masyarakat Kabupaten Grobogan dalam memperoleh informasi.

Menurut wawancara dengan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan prosedur, persyaratan, dan penyelesaian layanan administrasi kependudukan. Jumlah pengaduan masyarakat pada layananandukcapil tercatat sebanyak 164 pada tahun 2021, sebanyak 129 pengaduan pada tahun 2022, dan pada tahun 2023 mencapai 136 pengaduan. Permasalahan yang sering dihadapi oleh masyarakat yaitu jaringan (*server down*). Pengaduan masyarakat yang disampaikan tidak hanya pada layananandukcapil.grobogan.go.id saja, namun masyarakat juga memberikan keluhan yang mereka utarakan pada akun twitter @dukpilgrobogan beberapa diantaranya:

Gambar 1. 4
Keluhan Masyarakat



Sumber: Twitter @dukpilgrobogan

Gambar 1. 5
Keluhan Masyarakat



Sumber: Twitter @dukpilgrobogan

Gambar 1. 12
Keluhan Masyarakat



Sumber: Twitter @dukpilgrobogan

Berbagai aduan dan keluhan masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id mengindikasikan bahwa penerapan *electronic government* yang diselenggarakan

belum memberikan infrastruktur sistem teknologi dan informasi yang baik. Menurut teori elemen kesuksesan penerapan *e-government* oleh Indrajit (2006) yakni kapasitas (*capacity*) harus didukung dengan terpenuhinya infrastruktur sistem teknologi dan informasi yang baik karena hal tersebut menjadi kunci dalam keberhasilan penerapan *e-government*.

Adanya aduan dan keluhan masyarakat di atas juga mengindikasikan bahwa penerapan *e-government* yang diselenggarakan belum memberikan kebermanfaatan dan suatu kemudahan bagi masyarakat yang menggunakannya. Pada dasarnya manfaat dari adanya layanan online menjadi suatu nilai (*value*) bagi kebutuhan masyarakat yang menggunakannya, karena pelayanan publik diciptakan untuk masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan permasalahan yang dirasakan masyarakat mengartikan bahwa *electronic government* belum sepenuhnya memberikan manfaat atau nilai bagi masyarakat yang mengakses layanan online, sehingga hal ini tentunya kurang membantu masyarakat dalam mengakses layanan *online* pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id.

Sesuai dengan data-data yang diuraikan di atas dan fenomena serta masalah-masalah di lapangan, menarik untuk dikaji agar dapat meningkatkan proses pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan sepadan dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai layanan publik, karena keberadaan layanan *online* semestinya memudahkan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dan tidak membuat kondisi kelancaran dan pelaksanaan pelayanan publik menjadi tidak efisien bagi masyarakat. *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id diharapkan bisa memudahkan masyarakat Kabupaten Grobogan dalam mengakses layanan

pengurusan dokumen kependudukan yaitu E-KTP, akta kelahiran/kematian, KK, KIA, dan pindah/datang.

Berdasarkan permasalahan pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id, maka diperlukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut agar layanan dapat optimal. Oleh karena itu, peneliti ingin melaksanakan penelitian di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dengan maksud dapat menjelaskan berbagai fenomena yang ada di lapangan dan memberikan solusi untuk memudahkan layanan kependudukan secara online bagi masyarakat sehingga dapat menjangkau tingkat kesuksesan dalam penerapan layanan online melalui *website* layanandukcapil.grobogan.go.id. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti mengambil judul penelitian "Analisis *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada *Website* Layanandukcapil.grobogan.go.id".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama dalam penerapan *electronic government* melalui *website* layanandukcapil.grobogan.go.id, yaitu:

1. Penurunan jumlah pengguna layanan online pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id.
2. Banyaknya aduan yang dialami masyarakat dalam mengakses layanan online pada *website* karena *server down*.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penggunaan *website* layanandukcapil.grobogan.go.id.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *electronic government* pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *electronic government* melalui *website* layanandukcapil.grobogan.go.id di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis dari adanya penelitian ini, harapannya dapat memberi dan memperkaya ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pelaksanaan *electronic government* dan memberikan kesadaran bagi pemerintah agar terus berupaya melakukan inovasi terhadap pelayanan administrasi yang optimal.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Kegunaan penelitian bagi peneliti adalah dapat memberi dan memperbanyak wawasan serta pengetahuan melalui turut serta ke lapangan dan mengembangkan kemampuan serta keterampilan dalam meneliti.

2. Bagi Universitas

Bagi universitas bisa dijadikan acuan literatur untuk riset berikutnya khususnya dalam program studi administrasi publik.

3. Bagi Instansi

Bagi pihak-pihak terkait harapannya dapat memberi masukan, saran, dan pengertian terkait optimalisasi *electronic government*, sehingga dapat terus melakukan inovasi baru agar *electronic government* lebih efektif dan efisien.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 3
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN DAN PERSAMAAN PENELITIAN
1.	Indah Puji Lestari dan Moh. Nazar Fajri. 2022. Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik) diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas	Untuk mengetahui pelaksanaan e-government dalam meningkatkan layanan publik dan mencari tahu apa saja yang menjadi penghambat penerapan e-government dalam layanan publik dengan indikator pengembangan e-government yaitu: support, capacity, dan value.	Teori elemen sukses penerapan e-government dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2004), yaitu support, capacity dan value.	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik layanan komunikasi dan informasi Kabupaten Lombok Timur sudah mulai membaik dari segi pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yaitu keterbatasan sumber daya dan kurangnya kebijakan masyarakat	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis <i>E-government</i> menggunakan elemen sukses pengembangan e-government dari <i>Harvard JFK School of Government</i> . Perbedaan antara penelitian saya dan penelitian sebelumnya terletak pada lokusnya. Penelitian saya berlokus pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

	Nahdlatul Wathan Mataram				
2.	Exsal Pelopolin. 2022	Untuk menjelaskan pengembangan e-government pada layanan informasi publik oleh Diskominfo Kota Kupang	Teori elemen sukses penerapan e-government dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2004), yaitu support, capacity dan value	Penerapan e-government masih menghadapi banyak kendala dari segi sumber daya manusia, dana dan infrastruktur yang ada. Berbagai program dibentuk untuk implementasi e-government yang lebih baik, mulai dari pelatihan dan program literasi digital masih terus dilaksanakan untuk menjamin keberhasilan e-Government.	Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang saya lakukan terletak pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis <i>e-government</i> dengan menggunakan elemen-elemen sukses pengembangan e-government dari Harvard JFK School Government. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada lokus penelitian, serta penelitian ini menganalisis terkait faktor pendorong dan penghambat penerapan <i>e-government</i> .
3.	Hazid Jalma, Roni Ekha Putera, dan Kusdarini. 2019. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol 8 (1).	Menjelaskan pemanfaatan web OpenSID untuk meningkatkan pelayanan publik Nagari Tanjung Haro Sikabu-Kabu Padang Panjang Kecamatan	Teori Website Dimensions and Orientation To The Citizens oleh David Griffin (2007) yang menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi	Pemanfaatan jaringan OpenSID dalam peningkatan pelayanan publik berjalan dengan baik, terlihat dari dimensi analisis jaringan sektor publik. Penggunaan situs OpenSID kaya akan informasi dan dikelola dengan baik oleh PPID, namun	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu <i>electronic government</i> dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dengan penelitian saya yaitu teori yang digunakan, dimana penelitian saya memanfaatkan teori menurut Harvard JFK

		Luak Kabupaten Limapuluh Kota	yaitu content, participation, management, dan style.	penggunaan situs OpenSID belum terealisasi secara maksimal. Hal tersebut disebabkan sebagian informasi dalam konten tersebut merupakan informasi yang belum terupdate dan sebagian lagi informasinya belum ada.	School Government, yaitu support, capacity dan value.
4.	Muhammad Alif dan Hardi Warsono. 2019.	Untuk menganalisis pengembangan e-government dalam penyediaan akses informasi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, dan factor yang mempengaruhinya	Teori elemen sukses penerapan e-government dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2004), yaitu support, capacity dan value	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan <i>e-government</i> sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa masalah dalam pengembangan <i>e-government</i> , terutama terkait dengan sumber daya manusia dan fasilitas yang tersedia.	Persamaan terletak pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis <i>e-government</i> menggunakan elemen sukses pengembangan e-government dari Harvard JFK School Government. Perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu locus dan fokusnya, dimana lokusnya di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dan fokusnya yaitu <i>website</i> layanandukcapil.grobogan.go.id dalam peningkatan pelayanan publik.
5.	Bella Puspa Dewi. 2020. eJournal Pemerintahan Integratif	Untuk menganalisis penerapan <i>e-government</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di	Teori elemen sukses penerapan e-government dari Harvard JFK School of	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-government</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis <i>E-government</i> menggunakan

	Volume 7, No 4.	Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.	Government (dalam Indrajit, 2004), yaitu support, capacity dan value	Kecamatan Sambutan Kota Samarinda telah menunjukkan hasil positif berdasarkan indikator <i>support</i> , <i>capacity</i> , dan <i>value</i> . Namun, penerapannya belum maksimal karena masih terdapat banyak kekurangan, seperti kurangnya dukungan dari pemerintah kota, misalnya tidak adanya sosialisasi mengenai <i>e-government</i> , serta kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan alat tulis kantor (ATK).	elemen sukses pengembangan e-government dari <i>Harvard JFK School of Government</i> . Akan tetapi, terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada lokus penelitian, serta penelitian ini menganalisis terkait faktor pendorong dan penghambat penerapan <i>e-government</i> .
6.	Suresh Malodia, Amandeep Dhir, Dkk. (2021). Jurnal Technologica 1 Forecasting & Social Change.	Analyze and describe the future of e-government with integrated concepts and knowledge. Menganalisis dan mendeskripsikan masa depan e-government dengan konsep dan pengetahuan terintegrasi.	According to Ndou & Shkoder (2004) what is meant by e-Government is reinventing the public sector using ICT, transforming its operations and interrelationships with society.	This research shows that the most important factor influencing the success of e-Government implementation is citizen orientation, followed by channel orientation and technology orientation. This study also identifies digital divide, economic growth and political stability as moderators of e-Government.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis <i>E-government</i> . Perbedaan dengan penelitian saya yaitu teori yang digunakan, dimana penelitian saya memanfaatkan teori menurut Harvard JFK School Government, yaitu support, capacity dan value.

			Menurut Ndou & Shkoder (2004) yang dimaksud e-Government adalah menciptakan kembali sektor publik dengan menggunakan TIK, mentransformasik an operasinya dan hubungan timbal baliknya dengan masyarakat	Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor terpenting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-Government adalah orientasi warga, diikuti oleh orientasi saluran dan orientasi teknologi. Studi ini juga mengidentifikasi kesenjangan digital, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas politik sebagai moderator e-Government.	
7.	Delly Mustafa, Umi Farida, Yusriadi Yusriadi. (2020). INTERNATI ONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLO	Research is to determine and analyze the effectiveness of public services using electronic government systems. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik dengan menggunakan sistem	Siagian (1997) is the effectiveness of public services means the completion of work at a predetermined time, meaning that the implementation of a task is judged to be good or not very dependent on	The results of the research show that in general the implementation of e-Government in Makassar City is considered quite good and has a positive effect on increasing the efficiency of public services for Makassar City residents. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penerapan e-Government di	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis <i>E-government</i> . Perbedaan dengan penelitian saya yaitu teori yang digunakan, dimana penelitian saya memanfaatkan teori menurut Harvard JFK School Government, yaitu support, capacity dan value.

	GY RESEARCH. VOL 9.	pemerintahan elektronik.	the end of the job with a predetermined time. Siagian (1997) menjelaskan bahwa efektivitas layanan publik adalah selesainya tugas dalam waktu yang sudah ditetapkan, sehingga suatu pekerjaan dianggap baik tidaknya bergantung pada akhir pekerjaan sesuai waktu yang sudah ditentukan.	Kota Makassar dinilai cukup baik dan berpengaruh positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik bagi warga Kota Makassar.	
8.	Rosario Perez, Carolina Pontones, dkk. (2020). Jurnal Technologica	Describe and analyze the causes of barriers to implementing e- Government in European countries. As well as responding to factors that	Gracia and Ariño (2015), e- Government quality is a consumer- oriented signal that can be	The public's use of official electronic services is influenced by assessments of the supply side of e- Government, public trust in the government, and the digital divide regarding	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis <i>E- government</i> . Perbedaan dengan penelitian saya yaitu teori yang digunakan, dimana penelitian

	1 Forecasting & Social Change.	influence government use. Mendeskripsikan dan menganalisis penyebab hambatan penerapan e-Government di negara-negara Eropa. Serta menanggapi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pemerintah.	observed and can be used to communicate the government's capabilities and concerns regarding the needs and demands of citizens. Menurut Gracia dan Ariño (2015), kualitas e-Government adalah sinyal berorientasi konsumen yang dapat diamati dan dapat digunakan untuk mengkomunikasikan kemampuan dan kekhawatiran pemerintah mengenai kebutuhan dan	income and income. In addition, longitudinal cohort analysis makes it possible to identify behavioral patterns across countries based on how these variables interact with the use of e-Government services over time. Penggunaan layanan resmi elektronik oleh masyarakat dipengaruhi oleh penilaian terhadap sisi penawaran e-Government, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan kesenjangan digital terkait pendapatan dan pendapatan. Selain itu, analisis kelompok longitudinal memungkinkan untuk mengidentifikasi pola perilaku di berbagai negara berdasarkan bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi dengan penggunaan layanan e-Government dari waktu ke waktu.	saya memanfaatkan teori menurut Harvard JFK School Government, yaitu support, capacity dan value.
--	--------------------------------	---	--	---	--

			permintaan warga negara.		
9.	Sapioper, H. C. (2023). <i>Formosa Journal of Science and Technology</i>	Examine and describe service innovations and inhibiting factors implemented by the Keerom Regency Population and Population Records Service in improving service quality. Mengkaji dan mendeskripsikan inovasi pelayanan dan faktor penghambat yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Kependudukan Kabupaten Keerom dalam meningkatkan mutu pelayanan.	The e-Government concept by Rogers (1983) Konsep e-Government oleh Rogers (1983), yaitu: Keuntungan Relatif, Kompatibilitas (Kesesuaian), Kompleksitas, Trialability (Kemungkinan Mencoba), dan Observability (Kemudahan untuk Diamati)	The results of this research show the relative advantages of shortening the service process and document management; implementation is generally harmonious and easy for those who understand both workers and society. Hasil penelitian ini menunjukkan keuntungan relatif dalam mempersingkat proses pelayanan dan pengelolaan dokumen; penerapan secara umum bersifat harmonis dan mudah bagi mereka yang memahami baik pekerja maupun masyarakat.	Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang saya lakukan terletak pada tujuan analisis <i>e-government</i> . Sementara itu, perbedaannya terletak pada teori yang digunakan; penelitian saya mengacu pada teori dari Harvard JFK School of Government, yang mencakup elemen support, capacity, dan value.
10.	Jean Damascene Twizeyimana, Annika Andersson.	Analyze and understand public values in the implementation of E-	According to Ndou, the existing network of e-Government definitions	This research finds that studies of the public value of e-Government have not been carried out specifically in the	Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang saya lakukan terletak pada tujuan analisis <i>e-government</i> . Sementara itu, perbedaannya terletak pada teori

	(2019). Government Information Quarterly	Government and Public Service Quality. Menganalisis dan memahami nilai publik dalam penerapan E- Government dan Kualitas Pelayanan Publik.	produces three main components that characterize the e-Government framework, namely the field of transformation, users, and the e- Government application domain. Menurut Ndou, jaringan definisi e-Government yang ada menghasilkan tiga komponen utama yang menjadi ciri kerangka e- Government, yaitu bidang transformasi, pengguna, dan domain aplikasi e- Government.	context of developing countries. Penelitian ini menemukan bahwa kajian nilai publik e- Government belum dilakukan secara spesifik pada konteks negara berkembang.	yang digunakan; penelitian saya mengacu pada teori dari Harvard JFK School of Government, yang mencakup elemen support, capacity, dan value.
--	---	--	--	---	--

Penelitian terdahulu ini mengacu pada beberapa penelitian yang digunakan untuk menjadi referensi dan memperkaya teori yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian ini dalam hal fokus dan objek yang diteliti. Penelitian ini berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan serta layanan publik pada administrasi kependudukan, sementara penelitian sebelumnya mencakup berbagai layanan publik yang berbeda. Selain itu, penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Kajian dan Riset dari Harvard *JFK School Of Government*, sedangkan penelitian sebelumnya beberapa tidak menggunakan teori tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *e-government*, yaitu perbedaan antara *e-government* dan layanan sebelumnya, sehingga diperlukan analisis dan pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan publik.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (Keban, 2019) adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel pemerintah untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola kebijakan publik. Mengendalikan urusan publik dan memenuhi kewajiban merupakan bagian dari pengetahuan dan kemampuan administrasi publik. Administrasi publik adalah bidang keilmuan yang mempelajari bagaimana isu-isu publik dikelola, dengan penekanan khusus pada elemen organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Berbeda dengan Pasolong (2019) yang menjelaskan bahwa administrasi publik mengacu pada serangkaian kegiatan yang secara efisien dan efektif melaksanakan

tugas-tugas pemerintahan dan memenuhi kebutuhan publik melalui kolaborasi banyak individu atau badan.

Kesimpulannya, administrasi publik merupakan disiplin ilmu dan juga praktik yang berkaitan dengan manajemen, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan dan program-program yang dikelola oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Administrasi publik merupakan bidang yang sangat penting dalam fungsi-fungsi pemerintah karena berfokus pada bagaimana pemerintah dan entitas publik lainnya mengelola sumber daya dan memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, adanya ilmu administrasi publik adalah untuk mewujudkan tujuan dan kepentingan masyarakat serta keberadaannya sangat penting dalam menjaga tatanan sosial dan pemerintahan yang berfungsi dengan baik.

1.6.3 Paradigma Administrasi

Henry (dalam Ikeanyibe, et al, 2017) mengutarakan enam paradigma administrasi, antara lain:

1. Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Paradigma I dipelopori oleh Leonard D White. Pada paradigma ini, administrasi publik mempunyai dua fungsi (politik dan administratif). Lokus administrasi publik adalah administrasi publik berfungsi sesudah suatu kebijakan berhasil atau suatu kebijakan telah dirumuskan. Sedangkan fokus administrasi publik adalah pada dukungan politik.

2. Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma II lebih mementingkan fokus administrasi publik daripada lokus administrasi. Fokus yang ditekankan yaitu pentingnya menerapkan prinsip administrasi seperti efisien, keefektifan, produktivitas, disiplin, dan koordinasi.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Tokoh dalam Paradigma III antara lain Chester I Barnard, Herbert Simon, dan lainnya. Administrasi publik dalam paradigma ini menjadi bagian ilmu politik lagi. Artinya, administrasi publik adalah pelaksana ilmu politik yang tidak lepas dari nilai-nilai dan akan dicampuri oleh lingkungan politik.

4. Administrasi Negara sebagai Manajemen (1956-1970)

Paradigma IV ditokohi oleh Herbert Simon, Keith Henderson, dan James March. Pada Paradigma ini administrasi publik menjadi administrasi publik lagi dengan fokus administrasi publik terhadap penerapan teori organisasi dan manajemen.

5. Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970-sekarang)

Tokoh pada Paradigma V yaitu Amitai Etziomi, Gerald Caiden, dan lainnya. Administrasi publik dalam paradigma ini tetaplah administrasi publik, yang dicapai melalui penerapan prinsip dan fungsi administrasi publik. Komponen perhatian dari paradigma ini adalah membangun hubungan antara lokus dan fokus penyelenggara negara, di mana teori organisasi, analisis kebijakan publik dalam praktik, administrasi, dan strategi manajemen menjadi sorotan.

6. *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma terakhir ini menunjukkan proses pemerintahan modern. Dalam paradigma ini warga negara dan kelompok masyarakat terlibat dalam pembuatan kebijakan publik, sehingga tidak hanya oleh pemangku kepentingan saja. Pemegang kekuasaan dan sektor lain memiliki hubungan untuk saling ikut serta dalam menyediakan layanan publik. Pemerintah hanya berperan menjadi pengatur dan pengarah dalam penyelenggaraan negara.

Dalam penelitian ini fokus pada paradigma keenam (*governance*), karena paradigma *governance* melibatkan banyak pihak dalam menyediakan dan menyelesaikan persoalan publik. Penerapan *electronic government* pada website layanandukcapil.grobogan.go.id di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan melibatkan beberapa pihak pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan Diskominfo Kabupaten Grobogan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.6.4 Pelayanan Publik

Rumusan konsep mengenai pengertian pelayanan publik dapat ditemukan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan publik yang menjelaskan bahwa layanan publik merupakan kegiatan yang memiliki kaitan dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk menurut ketentuan perundang-undangan di bidang barang, jasa, dan layanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah berwujud barang dan/jasa sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Setiap pelayanan

menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004).

Mengacu pada pengertian di atas, pelayanan publik merupakan segala bentuk layanan, termasuk barang publik dan layanan publik yang prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan menegakkan ketetapan perundang-undangan. Layanan publik penting karena menjadi cara utama pemerintah memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dan menciptakan kondisi yang lebih baik bagi seluruh warga negara.

1.6.5 *Electronic Government*

Heeks, 2002 (dalam Puji Lestari et al., 2022) menjelaskan *electronic government* secara umum didefinisikan sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aktivitas organisasi pemerintah. Kesan serupa juga dicetuskan oleh Devadoss dkk (dalam Puji Lestari et al., 2022) yang mengemukakan *electronic government* adalah penggunaan Teknologi Informasi (TI) seperti internet untuk mendukung, menyederhanakan dan mengotomatisasi transaksi antara pemerintah dan masyarakat, bisnis dan pemerintah lain.

Menurut Samodra Wibawa (dalam Fakhrol Umam, 2023), mendefinisikan *e-government* sebagai layanan publik yang disediakan melalui situs resmi pemerintah, di mana domain yang digunakan mencerminkan domain milik pemerintah Indonesia, yaitu (go.id). Sedangkan menurut Idrus dan Zakiya (dalam Napitupulu, dkk, 2020) mengemukakan dua aspek dalam mendefinisikan

electronic government: pertama, penggunaan teknologi informasi sebagai alat pendukung, dan kedua, manfaat dari internet yang dapat berkontribusi dalam menciptakan pemerintahan yang lebih efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih optimal.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, *e-government* adalah singkatan dari "*Electronic Government*" yang artinya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan layanan pemerintah kepada masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah itu sendiri melalui platform digital. *Electronic government* dapat mengambil berbagai bentuk, mulai dari *website* pemerintah yang mencakup berbagai layanan hingga sistem manajemen elektronik yang merinci proses-proses administratif.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* menjelaskan bahwa *electronic government* bertujuan untuk:

1. Membangun jejaring informasi dan transaksi layanan publik (*website*) dengan standar dan cakupan yang bisa memenuhi kebutuhan warga negara setiap saat, tanpa batasan waktu, dan biaya yang terjangkau.
2. Menjalin interaksi dengan dunia usaha untuk meningkatkan pembangunan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Membangun mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara (*transaksi*) dan menyediakan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat ikutserta dalam perumusan kebijakan nasional.

4. Membangun sistem manajemen dan proses kerja yang transparan, efisien, dan memperlancar transaksi dan pelayanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom (transformasi).

Kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006) menjelaskan bahwa untuk menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik, ada tiga elemen keberhasilan yang harus dimiliki dan diperhatikan secara serius, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Gambar 1. 7
Elemen Sukses Pengembangan E-Government



Sumber: Buku E-Government, Indrajit (2006)

1. Support

Elemen *support* merupakan elemen yang pertama kali menunjukkan keinginan pemerintah untuk secara serius mengimplementasikan *E-Government*. Elemen ini melibatkan indikator-indikator pendukung yang mencakup:

- a. *Political Will*, terdapat inisiatif dari pemerintah untuk mengembangkan dan membangun *E-Government*. Pengembangan dan pembangunan ini dapat berupa perencanaan yang matang dalam penggunaan situs web,

alokasi sumber daya manusia yang merata, serta pelaksanaan sosialisasi penggunaan situs web dalam pelayanan publik.

- b. *Continous*, yaitu terus berlanjutnya penerapan *E-Government* di lingkungan pemerintah dan kalangan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. *Capacity*

Capacity adalah sumber daya yang dibutuhkan untuk pengembangan *electronic government* untuk mewujudkan ide yang dibuat menjadi nyata.

Sumber daya yang wajib tersedia, antara lain:

- a. Memiliki kecukupan akan sumber daya finansial dalam pelaksanaan *electronic government*.
- b. Memiliki infrastruktur sistem teknologi dan informasi yang baik, dikarenakan menjadi kunci 50% dalam keberhasilan implementasi *electronic government*.
- c. Memiliki SDM yang sesuai dengan kemampuan dan kemahiran yang diperlukan supaya *electronic government* yang diterapkan bisa selaras terhadap manfaat yang diinginkan.

3. *Value*

Unsur nilai didasarkan pada hasil yang diperoleh pemerintah selaku penyedia layanan dan warga negara yang menerima layanan *electronic government*.

Faktor nilai yang menjadi penentu dari manfaat *electronic government* yaitu masyarakat selaku penerima layanan.

Menurut Moon (dalam Sri Purwandani, 2012), mengidentifikasi dua elemen penting yang mempengaruhi kesuksesan pengembangan *e-government*, yaitu *willingness* dan *local culture*.

1. *Willingness*

Willingness atau kemauan dapat diartikan sebagai komitmen untuk melaksanakan suatu tindakan. Faktor ini berperan penting dalam *e-readiness*, yang mencerminkan tingkat kesiapan yang berkaitan langsung dengan keberhasilan *e-government*, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah serta masyarakat, baik individu maupun organisasi, baik yang bersifat profit maupun non-profit. Pengukuran *e-readiness* dilakukan dengan menilai kemampuan dan kemauan pemangku kepentingan dalam menjalankan *e-government*.

2. *Local Culture*

Local culture adalah budaya lokal, yang berperan penting dalam memudahkan adopsi transaksi elektronik. Kesiapan masyarakat sebagai pengguna juga menjadi faktor krusial, yang mencerminkan kemampuan mereka dalam memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh *electronic government*. Peran aktif masyarakat sangat menentukan sejauh mana penerapan *electronic government* dapat berhasil.

Menurut Putri et al., (2020), terdapat beberapa elemen penting yang menjadi penentu keberhasilan penerapan *electronic government*, yaitu:

1. Manajerial atau Organisasional

Elemen ini merujuk pada bagaimana pemerintah merespons kebutuhan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah memiliki peran penting dalam menciptakan berbagai perubahan, termasuk dalam hal pelayanan, tujuan, konsep baru, serta kebijakan yang mendukung terciptanya layanan yang lebih baik.

2. Teknologi

Teknologi menjadi elemen kunci dalam proses *electronic government*, karena keberadaannya memungkinkan pengoperasian sistem yang lebih efisien. *Electronic government* dapat diwujudkan melalui pengumpulan data dari berbagai sumber yang kemudian dimanfaatkan sebagai dasar untuk menciptakan solusi yang lebih relevan.

3. Lingkungan

Lingkungan baik internal maupun eksternal memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan *electronic government*. Faktor internal mencakup budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan dinamika internal lainnya. Sementara itu, faktor eksternal melibatkan dukungan dari masyarakat, ide-ide yang muncul dari publik, serta berbagai masukan yang dapat memperkaya proses *electronic government*.

Keberhasilan penerapan *electronic government* dapat dicapai dengan memastikan setiap elemen yang ada dikelola dan diperhatikan dengan serius. *Website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya layanan kependudukan, keberhasilannya perlu diukur selama proses penerapannya berlangsung. Untuk menilai *electronic*

government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, peneliti menggunakan teori keberhasilan penerapan *electronic government* oleh kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* sebagaimana dikutip oleh Indrajit (2006). Menurut peneliti teori ini dianggap relevan untuk menganalisis menurunnya tingkat penggunaan layanan berbasis online pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id, dengan menggunakan indikator *support*, *capacity*, dan *value*.

1.6.5.1 Faktor yang mempengaruhi Electronic Government

Salah satu teori faktor pendorong dan penghambat *electronic government* adalah *E-GovQual* yang merupakan kerangka kerja untuk mengukur layanan yang diberikan oleh sistem informasi elektronik di masyarakat. Instrumen *e-GovQual* sebuah perspektif dalam masyarakat terhadap layanan dengan mengukur kepuasan lembaga pemerintah terhadap layanan yang ada. *EgovQual* adalah hasil dari berbagai studi kualitas *e-Government*. Penelitian ini melihat kualitas yang termasuk dalam atribut *e-Government* dengan mempertimbangkan 4 kriteria yang termasuk di dalamnya sebagai dimensi kualitas layanan *e-Government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Model *e-GovQual* yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan *electronic government* pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id, yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu mudahnya interaksi layanan online dengan masyarakat yang meliputi dimensi:

- a. Navigasi, digunakan dengan mengirimkan pengingat ke mesin, seperti aplikasi, website, dan lainnya serta memiliki fungsi navigasi yang mudah, dan fungsi ini akan ditingkatkan dan terus diperbarui mengenai alat pencarian, informasi yang akurat, dan kejelasan tata letak.
 - b. Personalisasi, suatu sistem yang menggunakan bahasa yang mengenali bahasa dalam aktivitas sehari-hari.
 - c. Efisiensi teknis mengacu pada kemudahan situs web disesuaikan dengan preferensi individu dan memfasilitasi penggunaannya dalam masyarakat.
2. Kepercayaan (*Trust*), yaitu masyarakat yang meyakini e-Government, tanpa resiko dan bahaya keraguan terhadap layanan online. Termasuk keamanan dan privasi pengembangan pribadi serta perlindungan data dan informasi yang diberikan kepada orang lain. Keamanan dapat dilakukan melalui pesan terenkripsi, kontrol akses, tanda tangan digital, dan sistem memiliki prosedur untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi
3. Keandalan (*Reliability*), merupakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah untuk memberikan pelayanan secara benar dan tepat waktu. Keandalan mencakup fungsionalitas teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan keakuratan layanan yang menjanjikan. Aksesibilitas menggambarkan sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh banyak orang. Sementara itu, ketersediaan layanan juga berkaitan pada sejauh mana suatu sistem dalam memberikan layanan kepada publik. Semakin sering suatu sistem mengalami masalah, semakin rendah ketersediaannya. Ketersediaan sistem

dapat meningkat dengan memastikan kecepatan akses dan layanan online pada setiap harinya.

4. Dukungan Warga Negara (*Citizen support*) merupakan bantuan yang diberikan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam mencari informasi dalam bertransaksi dengan menggunakan *website* atau aplikasi online. Bantuan dapat mencakup saluran komunikasi yang tersedia (telepon, email, media sosial, dll.), halaman bantuan (*FAQ*), dan panduan yang mudah digunakan. Situasi dimana masyarakat berinteraksi dengan petugas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan dapat diterapkan seperti respon cepat terhadap masalah pelanggan, kesopanan pegawai, pengetahuan pegawai, kemampuan pegawai dalam menyampaikan keyakinan dan memecahkan masalah.

Menurut Kumorotomo (2008) dalam (Wijaya et al., 2023), faktor penghambat dalam pengembangan *electronic government* di Indonesia masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Kendala utama dalam penerapan aplikasi *electronic government* terletak pada tiga aspek penting, yaitu pengembangan infrastruktur, kepemimpinan, serta budaya masyarakat.

1. Infrastruktur

Dalam pengembangan *electronic government*, infrastruktur menjadi elemen yang penting, terutama terkait dengan ketersediaan teknologi yang memadai. Infrastruktur yang baik akan mendukung kelancaran pelaksanaan *electronic government*, sehingga layanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal dan merata tanpa adanya kesenjangan. Oleh karena itu, pemerintah perlu mempersiapkan segala kebutuhan dengan matang untuk memastikan sistem

layanan elektronik dapat berfungsi secara maksimal dan memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat.

2. Kepemimpinan

Pelaksanaan sistem layanan online membutuhkan dukungan penuh dari berbagai pihak, termasuk pimpinan di tingkat pusat, daerah, maupun organisasi terkait. Dukungan ini memastikan sistem dapat berjalan sesuai dengan aturan dan kesepakatan yang telah ditetapkan. Bentuk dukungan tersebut meliputi alokasi anggaran, penyusunan regulasi, serta komitmen dan konsistensi dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan *electronic government*.

3. Budaya Masyarakat

Perubahan sistem dari yang sebelumnya berbasis luring menjadi daring merupakan langkah mendasar yang membutuhkan komitmen kuat untuk beradaptasi, terutama dalam hal budaya. Meskipun akses terhadap teknologi di kalangan pemerintah Indonesia relatif mudah dan banyak pemimpin memiliki visi untuk mengembangkan layanan elektronik, penerapan *electronic government* sering kali terhambat oleh faktor budaya masyarakat yang kurang mendukung.

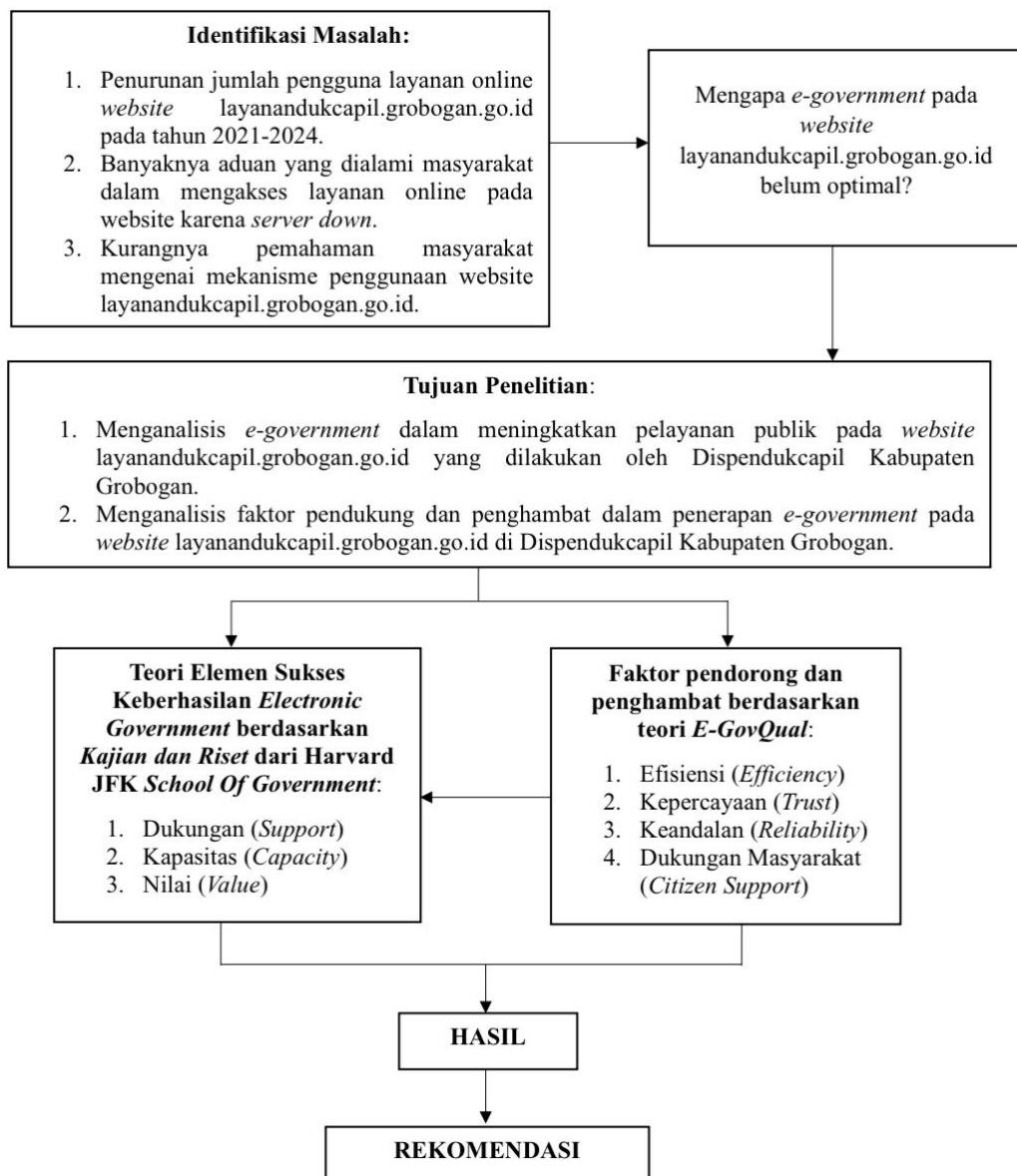
Berdasarkan berbagai teori yang membahas faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan *electronic government*, penulis memilih menggunakan indikator model *E-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Indikator ini dipilih karena dianggap relevan untuk mengukur faktor pendorong dan penghambat penerapan *electronic government*, sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ditemukan di lapangan.

1.7 Kerangka Berpikir Teoritis

Kerangka Berpikir Teoritis

Analisis *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada *Website*

Layanandukcapil.grobogan.go.id



1.8 Operasionalisasi Konsep

Electronic Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menyediakan layanan publik yang lebih baik dengan transformasi proses pemerintahan dari tradisional menjadi bentuk yang lebih digital dari pemerintah untuk masyarakat dengan bantuan elemen-elemen kunci seperti dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*). Penerapan *e-government* mengandung elemen-elemen sukses penerapan *electronic government* yaitu:

1. *Support*

Support merupakan segala bentuk dukungan yang diperlukan untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan penerapan *e-government*.

Dukungan dapat terdiri dari:

- a. Regulasi, keberadaan regulasi yang mendukung penerapan *e-government*.
- b. *Political will*, digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat komitmen pemimpin secara aktif mendukung, mengarahkan, dan berupaya merealisasikan pengembangan *e-government*.
- c. Sosialisasi, digunakan untuk mengetahui upaya Dispendukcapil dalam menyebarluaskan konsep *e-government* yang merata dan berkelanjutan terhadap semua kalangan baik birokrat maupun masyarakat.

2. *Capacity*

Capacity adalah bagaimana *e-government* dapat diwujudkan menjadi nyata sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, sebagai berikut:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang memadai untuk mendukung penerapan *e- government*.
- b. Penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang sesuai kebutuhan, seperti jaringan internet yang luas dan andal.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan dalam mengelola dan mengoperasikan penerapan *e- government*.

3. *Value*

Elemen *value* (nilai) digunakan untuk mengetahui keuntungan dan manfaat yang diberikan dari adanya layanan *e-government*, yaitu:

- a. Penghematan biaya dalam penyediaan layanan publik, seperti berkurangnya biaya operasional saat menggunakan *website* layanandukcapil.grobogan.id.
- b. Penghematan waktu yang dibutuhkan dalam mengakses layanan karena memudahkan proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien.
- c. Aksesibilitas layanan publik, penerapan *e-government* memberikan akses yang lebih mudah dan luas bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja.

Peneliti tidak hanya menganalisis pada elemen sukses penerapan *electronic government*, tetapi juga menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendorong dan penghambat dengan menggunakan *E-GovQual*, yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu kemudahan yang terdapat pada layanan *website* layanandukcapil.grobogan.go.id dalam masyarakat itu sendiri. Dimensi ini meliputi:
 - a. Navigasi (*navigation*) mengacu pada penggunaan mesin pencari dengan kemudahan peningkat, seperti aplikasi, situs web, dan lainnya, yang menyediakan navigasi serta kemudahan akses. Fitur ini akan dilengkapi dan terus diperbarui untuk memastikan alat pencarian yang akurat, informasi yang tepat, dan tata letak yang jelas.
 - b. Personalisasi (*personalization*) adalah sistem yang dapat mengenali bahasa yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari pengguna.
 - c. Efisiensi Teknis (*technical efficiency*) mencakup kemudahan penyesuaian situs dengan preferensi pribadi serta dukungan penggunaannya dalam masyarakat.
2. Kepercayaan (*Trust*), merupakan keyakinan masyarakat bahwa *e-Government* pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id terbebas dari resiko bahaya atau kecurigaan ketika menggunakan proses layanan online. Kepercayaan mencakup privasi dan keamanan. Privasi mencakup perlindungan data, informasi dan file pribadi, memerlukan persetujuan dan tidak membagikan informasi pribadi kepada orang lain. Sedangkan keamanan mencakup perlindungan terhadap risiko penipuan dan kerugian finansial.
3. Keandalan (*Reliability*), merujuk pada keyakinan bahwa layanan yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan tepat waktu dan akurat, termasuk fungsi teknis seperti ketersediaan, aksesibilitas, dan akurasi yang telah

ditetapkan. Ketersediaan akan berkurang apabila masyarakat mengalami lebih banyak gangguan, namun juga akan meningkat dengan memastikan akses yang lebih cepat dan layanan yang selalu tersedia.

4. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*), yaitu merujuk pada partisipasi, keterlibatan, dan dukungan yang diberikan oleh masyarakat terhadap layanan *website* layanandukcapil.grobogan.go.id yang dijalankan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

Argumen Penelitian

Analisis *e-government* pada *website* menjadi hal yang penting untuk dianalisis karena menjadi alat penting dalam mengukur, meningkatkan, dan mengelola layanan *electronic government*. Adanya analisis ini akan membantu pemerintah untuk menjadi lebih responsif dan transparan terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan *e-government* melalui *website* membantu memastikan bahwa informasi pemerintah dan pelayanan dapat tersedia dengan mudah diakses oleh pengguna. Oleh karena itu, menganalisis penerapan *electronic government* pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id dapat melihat sejauh mana kesuksesan penerapan layanan *online* tersebut, sehingga layanan online yang diciptakan dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

1.9 Metode Penelitian

Sugiyono (dalam Ayuni, 2021) menjelaskan bahwa metode penelitian digunakan agar tujuan penelitian dapat dibuktikan dan ditemukan jawabannya melalui pengembangan, pemahaman, pemecahan, dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian melibatkan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi terkait

topik yang diusulkan dalam penelitian (Creswell, 2017). Metode penelitian dibagi menjadi kuantitatif, kualitatif, dan campuran (Creswell, 2017). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu makna dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan akan dieksplorasi dan dipahami dalam penelitian kualitatif (Creswell, 2017). Metode penelitian kualitatif ini dipilih karena peneliti berupaya untuk memahami dan mengungkapkan secara mendalam fenomena pada *electronic government* melalui website layanandukcapil.grobogan.go.id oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini mengumpulkan informasi untuk mengetahui keadaan dari suatu fenomena sosial tertentu dan mendeskripsikan fenomena tersebut secara rinci (Singarimbun dalam Suryana, 2010). Penelitian deskriptif menggambarkan keadaan terjadi secara apa adanya tanpa pengujian hipotesis (Arikanto dalam Triaryanti, 2019). Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini agar peneliti dapat menggambarkan keadaan secara rinci berdasarkan fakta-fakta yang terjadi untuk memahami fenomena penelitian.

1.9.2 Situs Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas penelitian yang bertujuan memberi batasan dan memberi kejelasan mengenai lingkup yang dibahas agar sepadan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Dua fokus dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penerapan *e-government* melalui website layanandukcapil.grobogan.go.id oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.
2. Faktor pendorong dan penghambat yang terjadi dalam penerapan *electronic government* melalui website layanandukcapil.grobogan.go.id.

Lokus penelitian dilaksanakan di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Kabupaten Grobogan adalah daerah yang mempraktikkan konsep *electronic government* melalui website yang tergolong baru, maka dari itu penulis ingin mencoba untuk menjelaskan penerapan *e-Government* melalui website layanandukcapil.grobogan.go.id.

1.9.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan teknik memilih informan melalui sampel yang diambil secara sengaja (*purposive sample*) untuk mendapatkan informan kunci atau orang yang benar-benar memahami dan dapat dipercaya, serta perspektif pengguna layanan yang ditemui secara kebetulan (*accidental sampling*) dan bersedia memberikan informasi. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data dengan perspektif dari pengguna yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan *website*. Berikut informan yang dipilih:

1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)
2. Sub Koordinator Tata Kelola dan SDM Teknologi Informasi Komunikasi
3. Masyarakat Kabupaten Grobogan dengan kriteria pernah menggunakan *website* layanandukcapil.grobogan.go.id.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif berupa gambaran umum objek penelitian, proses penerapan layanan online berbasis website di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, data profil seluruh stakeholders yang terlibat dalam penelitian dan segala kendala serta pendukung keberlangsungan penerapan *electronic government*.

1.9.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini didapatkan langsung dari wawancara terhadap informan yang mempunyai tanggung jawab dalam penyelenggaraan website layanandukcapil.grobogan.go.id. Selain itu, masyarakat juga menjadi sumber data primer sebagai pengguna fasilitas website.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan melalui bahan pustaka yang sesuai terhadap permasalahan yang akan diteliti. Data ini dapat berbentuk tulisan, studi literatur digital, website resmi, jurnal, dokumentasi, dan sumber lain. Data ini diperlukan guna kelengkapan dan mendukung data primer yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah metode dengan pengumpulan data melalui pengajuan pertanyaan kepada informan. Penelitian ini akan melakukan wawancara menggunakan pedoman wawancara terhadap informan.

2. Observasi

Teknik observasi pada dasarnya digunakan dalam mengamati perubahan pertumbuhan dan perkembangan fenomena sosial kemudian mengevaluasinya. Teknik untuk mengumpulkan data dengan observasi melalui pengamatan secara langsung kegiatan yang terjadi di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan penggunaan alat berbentuk dokumen, catatan, foto, dan laporan untuk mendukung penelitian. Kemampuan dokumentasi untuk menguji dan menafsirkan data. Penelitian ini menggunakan dokumen-dokumen terkait penerapan electronic government melalui website layanandukcapil.grobogan.go.id.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses untuk mengurutkan data, mengaturnya ke dalam pola, dan suatu uraian data yang akan menghasilkan tema dan bisa merumuskan hipotesis kerja sebagaimana yang didasarkan oleh data (Moleong, 2007). Analisis data dalam penelitian ini adalah :

1. Pemantauan *e-government* pada *website* layanandukcapil.grobogan.go.id oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Pemantauan dilaksanakan langsung di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.
2. Wawancara pada informan tentang *electronic government* di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.
3. Memaparkan pelaksanaan *electronic government* yang diterapkan di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.
4. Menyimpulkan data yang sudah diperoleh.

1.9.8 Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi teknik dalam pengujian validitas data. Triangulasi adalah teknik yang berfungsi untuk memeriksa data (Moleong, 2007). Triangulasi sumber data dilakukan untuk membandingkan dan mengecek ulang pada informasi yang diperoleh dari sumber. Berbeda dengan triangulasi teknik yang digunakan untuk mengecek data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan cara observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik ini dijalankan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Melakukan uji coba langsung pada layanan yang disediakan.
2. Membandingkan pernyataan orang-orang tentang situasi penelitian sesuai dengan apa yang disampaikan sepanjang periode waktu.
3. Mencocokkan sudut pandang dan perspektif individu dengan beragam opini dan pandangan dari berbagai segmen masyarakat, termasuk masyarakat biasa, individu berpendidikan, orang yang berada, dan pejabat pemerintah.

4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang relevan dalam konteks penelitian.