

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman memberikan banyak manfaat positif maupun dampak negatif pada berbagai aspek kehidupan. Adanya perkembangan tersebut dapat digambarkan melalui peningkatan kebutuhan masyarakat akan hal-hal yang semakin kompleks, dinamika situasi dan kondisi tertentu dalam berbagai aspek kehidupan sehingga dibutuhkan adaptasi ekstra dan terkadang menjadi tantangan bagi masyarakat, tuntutan masyarakat kepada pemerintah yang semakin bermacam-macam, dan lainnya, salah satunya terkait pelayanan publik. Maka dari itu, sebagai pihak yang memiliki peran kunci dalam keberhasilan pemberian layanan publik, pemerintah diharuskan berpegang teguh pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Moenir sebagaimana dikutip dalam (Mursyidah & Choiriyah, 2020) mendefinisikan pelayanan sebagai pelaksanaan aktivitas oleh individu atau kelompok tertentu berdasarkan prinsip tertentu. Tingkat kepuasan dari pelayanan ini hanya mampu dirasakan secara langsung oleh pihak yang memberikan atau menerima layanan, tergantung pada sejauh mana penyedia layanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi pihak yang dilayani. Pelayanan publik sejatinya merupakan perwujudan dari sekian banyaknya fungsi pemerintah sebagai pihak yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan pendapat Thoha dalam (Sellfia dkk., 2021), pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun suatu instansi guna memudahkan masyarakat dalam mencapai hal yang menjadi tujuannya masing-masing. Dari hal tersebut, dapat diartikan bahwa pemerintah mengemban tanggung jawab dan kewajiban untuk menghadirkan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga mampu menciptakan rasa kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Pemerintah wajib untuk menetapkan dan mengaplikasikan standar pelayanan publik yang mencakup hal-hal layaknya persyaratan dan mekanisme pelayanan yang berbasis pada kondisi nyata di lapangan dan prosedur pelayanan yang rinci, jangka waktu pelayanan, implikasi dan manfaat pelayanan agar tidak membebani masyarakat, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik dengan kualitas yang baik akan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dalam penerimaan dari suatu pelayanan publik. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu alasan kuat bagi pemerintah pusat melakukan pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah melalui hak otonomi dan desentralisasi sesuai dengan yang tertuang pada Pasal 344 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan mendelegasikan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah, diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih mudah, responsif, dan transparan sesuai dengan kebutuhannya.

Hal tersebut dapat diwujudkan melalui pemanfaatan perkembangan teknologi di dalam pelayanan publik, yang mana hal tersebut dapat menjadi satu keuntungan bila dilaksanakan dengan maksimal dalam rangka membantu proses

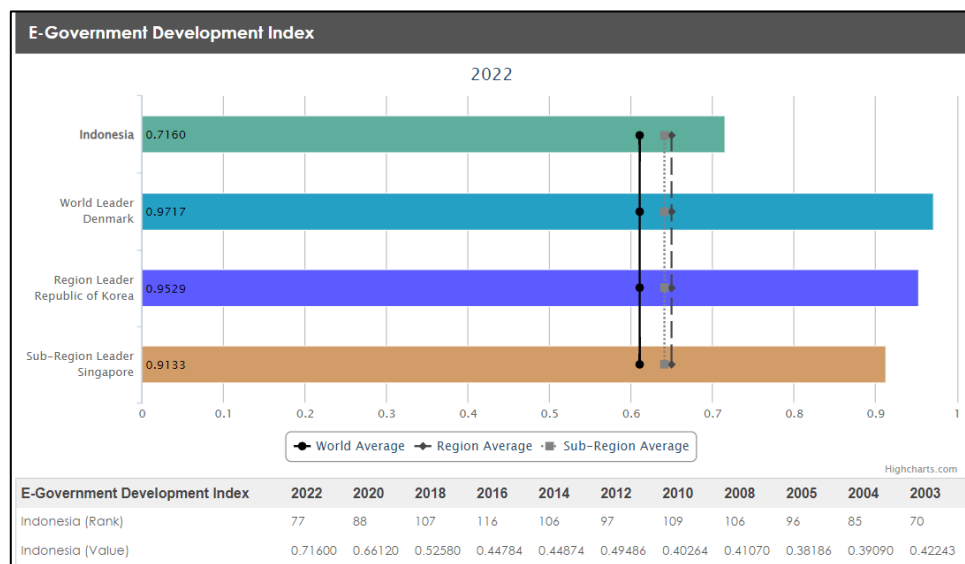
pemberian layanan publik kepada masyarakat. Beragam jenis upaya telah dilaksanakan pemerintah di seluruh dunia yang salah satunya melalui pembaruan sistem pemerintahan guna memperbaiki tata kelola pemerintahan yang awalnya konvensional menjadi digital melalui *e-government*. Forman (dalam Indriasari & Prakosa, 2023) berpendapat bahwa *e-government* dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi digital dalam langkah transisi cara kerja pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta penyelenggaraan layanan. *E-government* merujuk pada pemanfaatan perkembangan teknologi digital untuk menyediakan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat maupun sektor swasta guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses *good governance* (pemerintahan yang baik).

E-government mengubah metode dalam pemberian layanan publik menjadi lebih efektif serta efisien karena aksesibilitas dalam jaringan yang lebih baik, sehingga lebih menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat dan pemerintah sebagai penyelenggara serta pemberi pelayanan. Di Indonesia sendiri banyak langkah yang telah diambil pemerintah dalam rangka pengembangan *e-government*. Pertama kali dihadirkan melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika Di Indonesia yang kemudian di tahun 2003, pemerintah Indonesia meluncurkan Rencana Aksi Nasional *E-Government* (RAN *E-Government*) melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk mengintegrasikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di lingkup pemerintahan.

Sejak saat itu, berbagai proyek pengembangan, penyempurnaan, dan pelaksanaan *e-government* mulai dilaksanakan di tingkat nasional, lokal, dan regional melalui pemerintah pusat maupun daerah. Proses pelaksanaan *e-government* semakin diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental serta didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk menyempurnakan kemampuan sistem dan standar pelayanan yang lebih inovatif, terpadu, efisien, serta efektif. Tujuannya tidak lain untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang secara signifikan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. *E-government* diharapkan menjadi solusi bagi pelayanan lintas sektor yang belum terintegrasi yang baik, mendorong interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan sektor swasta, pemberdayaan masyarakat melalui aksesibilitas informasi yang jauh lebih baik, serta manajemen pemerintahan yang jauh lebih efektif dan efisien.

Meskipun terdapat kemajuan yang cukup pesat dalam waktu dua dekade terakhir, masih terdapat banyak hambatan yang harus dihadapi dalam pengembangan dan pelaksanaan *e-government* di Indonesia, seperti infrastruktur teknologi yang belum merata, kurangnya literasi digital di beberapa daerah, dan kebutuhan untuk meningkatkan keamanan data dalam layanan *e-government*. Di mana hal-hal tersebut nantinya akan berpengaruh pada tingkat perkembangan *e-government* di Indonesia, sesuai data menurut *United Nation E-Government Knowledgebase* di bawah ini. Terlihat bahwa Indonesia mengalami dinamika dalam kurun waktu 1 dekade terakhir, dan jika dibandingkan dengan negara-negara

lainnya baik dalam cakupan global maupun regional, Indonesia masih tertinggal jauh dan dari hal tersebut saja sudah menggambarkan kondisi perkembangan *e-government* di Indonesia yang masih memerlukan banyak pembenahan.



Gambar 1.1 *E-Government Development Index (Indonesia, 2022)*
Sumber: *United Nations E-Government Knowledgebase*

Meningkatnya kualitas pelayanan akan membuka peluang yang besar bagi pengembangan perencanaan dan pelaksanaan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan serta tuntutan publik. Hal tersebut mampu direalisasikan melalui penerapan teknologi informasi komunikasi (TIK) yang akan meningkatkan kemungkinan layanan yang lebih cepat dan akurat sehingga kepuasan dari masyarakat juga akan ikut meningkat karena penerimaan layanan yang lebih mudah dan transparan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan berbasis TIK juga dapat dilakukan melalui pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan, pemberian laporan dan pengaduan, maupun dalam memberikan kritik dan saran melalui *platform online*.

Dari hal tersebut masyarakat akan merasa bahwa aspirasi mereka lebih didengar oleh pemerintah, mengingat apa yang mereka sampaikan adalah untuk kebaikan bersama. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat dengan cepat merespons masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan publik. Hal ini menciptakan persepsi dari masyarakat bahwa pemerintah lebih peduli terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Dalam lingkup administrasi publik, pelayanan publik menjadi satu dari sekian banyaknya komponen yang terdapat di dalamnya dan mempunyai peran yang cukup krusial karena pada dasarnya pelayanan publik adalah hal kompleks yang memuat sumber daya, implementasi kebijakan, manajemen publik, serta pencapaian tujuan kepentingan bersama. Dalam proses perencanaan, perancangan, dan pelaksanaannya, pelayanan publik telah mengalami banyak perkembangan, salah satunya adalah dengan hadirnya konsep *smart city* sebagai bentuk dari eksistensi pelaksanaan kebijakan *e-government* di Indonesia yang saat ini telah menjadi hal yang diutamakan dalam upaya pemerintah.

Putra dalam (Pangestu, 2024) berpendapat bahwa pengembangan *smart city* di Indonesia harus diterapkan secara konsisten, bertahap, dan berkesinambungan. Mengingat untuk saat ini, *smart city* merupakan batu loncatan yang kuat bagi suatu negara dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Dari hal tersebut, banyak contoh nyata dari negara-negara maju yang sudah mulai mengimplementasikan *smart city* bahkan dari hal kecil sekalipun. Tidak hanya pemerintah dan sektor swasta saja yang diperlukan dalam mengimplementasikan *smart city*, tetapi juga kesiapan masyarakat dalam menerima

perkembangan teknologi yang sudah semakin pesat, mengingat dalam hal ini banyak kebutuhan masyarakat yang sudah berorientasi dalam lingkup digital dan mulai meninggalkan cara tradisional.

Salah satu tujuan dari *smart city* adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan berbasis *smart city* mencakup berbagai inisiatif dan upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital pada berbagai bidang, seperti administrasi kependudukan, sistem transportasi terintegrasi, layanan kesehatan *online*, pemantauan lalu lintas jarak jauh, aplikasi digital pelayanan publik satu pintu, dan lain sebagainya. Namun, pertanyaan yang saat ini muncul adalah sejauh mana pelayanan berbasis *smart city* mampu memengaruhi kepuasan masyarakat.

Tak terkecuali di Indonesia, *smart city* telah menjadi bagian dari perencanaan pembangunan di berbagai daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2022 Pasal 41 Ayat 1 tentang Perkotaan yang telah ditetapkan oleh Presiden Republik Indonesia pada 26 Desember 2022, dijelaskan bahwa indeks dari perkotaan yang berkelanjutan merujuk pada Standar Nasional Indonesia yang semakin menguatkan pernyataan terkait kebutuhan akan standar pemenuhan untuk menciptakan *smart city* yang berkelanjutan. Dalam hal ini, pengembangan infrastruktur, sosial, maupun administratif yang dilakukan pemerintah melalui penerapan *smart city* diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan secara keseluruhan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Transisi pelayanan publik yang awalnya dilaksanakan secara konvensional dan beralih menjadi digital merupakan salah satu bentuk nyata dari eksistensi upaya

pemerintah dalam menghadirkan *smart city* di Indonesia. Segala bentuk pelayanan yang semula *paper based* kini dapat berupa aplikasi maupun disematkan ke dalam sebuah situs di internet sebagai produk dari digitalisasi pelayanan guna mempermudah dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan publik yang kini bersifat digital justru menimbulkan keresahan dan bahkan kesulitan bagi masyarakat tertentu.

Hal yang lebih ditekankan tidak hanya sebatas interaksi yang terjadi antara penerima pelayanan dengan produk pelayanan yang digunakan, tetapi juga hal yang diberikan oleh produk tersebut dan hal yang dirasakan oleh penerima pelayanan melalui produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas dari suatu pelayanan memegang peranan yang cukup penting. Kualitas dari pelayanan publik yang kini terselenggara secara elektronik menjadi poin penting karena melibatkan seluruh tahapan dan proses penerimaan pelayanan secara digital (A. Parasuraman dkk., 2005).

Dalam beberapa tahun terakhir, dukungan terhadap pengembangan *smart city* di Indonesia sedang terlaksana melalui Gerakan Menuju 100 *Smart City* yang telah dimulai sejak tahun 2017. Gerakan tersebut dicanangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika bersama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, Kementerian Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, serta Kantor Staf Presiden guna mendorong kabupaten dan kota di Indonesia agar mampu berembang melalui akselerasi pembangunan dengan menerapkan konsep *smart city* dalam banyak hal layaknya penyusunan *master plan* maupun melaksanakan *road-map* pembangunan. Dalam mengembangkan sistem

pemerintahan berbasis *e-government* yang mampu memberikan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat melalui *smart city*, baik itu pemerintah pusat atau pun daerah senantiasa berusaha mencapai pengembangan pemerintahan berbasis elektronik yang lebih inklusif, efisien, dan berbasis pada kebutuhan masyarakat melalui implementasi *smart city* dengan memanfaatkan potensi teknologi informasi. Tidak hanya dalam skala nasional, pengembangan *smart city* juga sudah mulai berkembang dalam skala regional dan lokal.

Salah satu contohnya adalah Pemerintah Kota Depok yang mengatur terkait perencanaan dan pemutakhiran *e-government* dalam Peraturan Walikota Depok Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pedoman *E-Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok. Sebagai bentuk nyata dari upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih transparan dan profesional kepada masyarakat dengan jumlah populasi yang tidak sedikit, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok berusaha mengoptimalkan pemanfaatan dan pengelolaan berbagai aplikasi teknologi dan informasi digital yang terintegrasi dalam layanan pemerintahan. Upaya ini diwujudkan melalui pengembangan sistem aplikasi pendukung *e-government* yang saling terhubung.

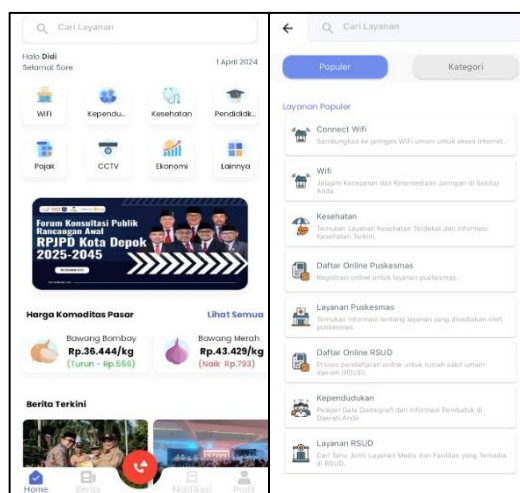
Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kota Cerdas, pemerintah Kota Depok telah memulai langkah menuju transformasi menjadi *smart city* dengan mengintegrasikan teknologi informasi dalam berbagai aspek pelayanan publik dan infrastruktur kota. Salah satunya adalah dengan menghadirkan aplikasi berbasis digital guna mendukung pemberian layanan oleh pemerintah, yang mana aplikasi tersebut diberi nama

Depok Single Window yang mampu dimanfaatkan masyarakat untuk merasakan berbagai jenis layanan yang tersedia secara digital. Aplikasi *Depok Single Window* sendiri merupakan media layanan publik digital yang dikelola secara langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok di bawah naungan Pemerintah Kota Depok dan difungsikan sebagai media untuk memudahkan akses layanan publik melalui telepon genggam hanya dengan satu aplikasi.

Hadirnya aplikasi *Depok Single Window* dengan slogan “Depok dalam satu genggam” pastinya bertujuan untuk mengintegrasikan layanan yang dihadirkan pemerintah Kota Depok kepada masyarakat dalam satu aplikasi agar lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan dengan harapan bahwa agar segala informasi dan layanan-layanan mengenai Kota Depok dapat dengan mudah didapatkan oleh masyarakat. Begitu pun sebaliknya agar masyarakat dapat dengan mudah menyuarkan aspirasi dan pengaduan serta mendapatkan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui aplikasi digital ini. Tidak hanya itu, beberapa manfaat lain dari aplikasi ini akan membuat masyarakat tidak perlu lagi mengingat berbagai alamat atau *URL* situs web untuk mendapatkan layanan atau informasi berbasis web serta tidak perlu mengunduh banyak aplikasi untuk memperoleh informasi atau layanan berbasis *mobile*.

Selain itu, aplikasi *Depok Single Window* ini juga merupakan perwujudan dari upaya pemerintah Kota Depok dalam mendongkrak percepatan Kota Depok menuju *smart city* bersamaan dengan optimalisasi pelaksanaan *e-government* di Kota Depok sehingga dapat mempengaruhi banyak hal yang salah satunya adalah terkait tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses digitalisasi pelayanan

publik. Sesuai dengan pembahasan di atas, aplikasi *Depok Single Window* memberikan akses bagi penggunanya untuk mendapatkan berbagai macam pelayanan yang dapat diakses secara *online* melalui ponsel sesuai gambar di bawah. Aplikasi tersebut memfasilitasi adanya integrasi antar layanan, salah satunya adalah layanan kependudukan yang menjadi fokus bahasan pada penelitian ini.



Gambar 1.2 Halaman Utama Aplikasi *Depok Single Window* (2024)
Sumber: Aplikasi *Depok Single Window*

Ita Suryani, Handar, dan Ekasuci dalam (Gulo, 2023) menegaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil menjadi salah satu penyelenggara layanan publik di dalam instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas bagian layanan administrasi kependudukan. Sehubungan dengan pembahasan mengenai inovasi pelayanan beserta kualitas yang mencakup di dalamnya, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Depok juga turut menghadirkan layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Depok Single Window* sesuai arahan dan pedoman yang tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *Depok Single Window* yang hadir sebagai wadah bagi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Depok untuk memberikan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Depok secara digital dan dalam jaringan. Menurut Gulo (2023), kualitas layanan suatu lembaga atau instansi merupakan aspek krusial dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Keberhasilan lembaga atau instansi dalam memberikan layanan harus dinilai berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Akan tetapi, aplikasi ini masih belum dapat dikatakan sebagai layanan satu pintu secara utuh. Dikarenakan beberapa layanan masih mengalihkan pengguna untuk mengunjungi *website* atau *link* lain dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga terdapat keharusan untuk melakukan *log in* ulang jika ingin menggunakan layanan yang dibutuhkan. Selain itu, sesuai dengan yang termuat di dalam Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2023, terdapat data sebaran cara penerimaan pelayanan yang sayangnya hanya terdefiniskan secara umum tanpa tertuju secara spesifik pada layanan tertentu, sehingga tidak tercantum jelas terkait layanan *online* yang disediakan, utamanya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memang tidak disebutkan satu pun hal terkait pelayanan *online* yang diberikan kepada masyarakat layaknya melalui aplikasi *Depok Single Window*. Selain itu, pada Laporan Analisis Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Tahun 2023, aplikasi *Depok Single Window* tidak secara spesifik diulik lebih dalam sebagai media pemberian layanan yang memang disediakan dan hanya dicantumkan sebagai salah satu alternatif bagi penyediaan layanan *online* yang berbasis aplikasi *WhatsApp*.

Tidak hanya itu, jika ditinjau melalui aplikasi pihak ketiga seperti *Google Play Store* atau pun *App Store*, aplikasi *Depok Single Window* ini memiliki penilaian atau *rating* yang terbilang sangat rendah. Dari *rating* tersebut, artinya aplikasi *Depok Single Window* menyajikan pengalaman penggunaan yang tidak memuaskan untuk beberapa pengguna. Sebagai aplikasi yang ditargetkan sebagai solusi bagi masyarakat Kota Depok dalam menerima layanan dari pemerintah dengan lebih mudah, hal tersebut setidaknya cukup menggambarkan kurang matangnya aplikasi *Depok Single Window* dalam menjalankan perannya.

Di tambah lagi, berdasarkan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Novian di tahun 2022) dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Depok Melalui Kualitas Layanan Aplikasi *Depok Single Window* (DSW)”, terdapat fenomena penurunan jumlah pengguna secara drastis sehingga menimbulkan pertanyaan besar karena data dan fakta tersebut berbanding terbalik dengan target dan sasaran kegiatan dari rencana strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok yang menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah pengguna aplikasi teknologi informasi oleh masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Namun pada praktiknya, terdapat perbedaan antara jumlah pengguna yang mengunduh dan menghapus aplikasi layanan publik ini. Dalam artian masih terdapat celah yang ditemukan pada aplikasi *Depok Single Window* yang berakibat pada banyaknya

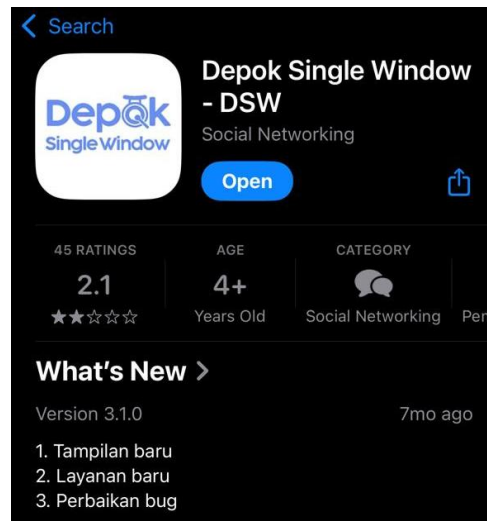
masyarakat yang menghapus aplikasi, di mana hal ini tentunya menimbulkan tanda tanya apakah masyarakat benar-benar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Depok melalui aplikasi *Depok Single Window*.

Kemudian, berdasarkan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Indriasari dan Nadindra Prakosa di tahun 2023 dengan judul “Implementasi *E-Government* Melalui Aplikasi *Depok Single Window* di Kota Depok”, terdapat temuan bahwa terdapat penurunan pengguna aplikasi akibat minimnya kesigapan, penanganan keluhan, kredibilitas, serta komunikasi yang disertai dengan minimnya upaya sosialisasi dari Pemerintah Kota Depok terkait aplikasi *Depok Single Window* kepada masyarakat sehingga membuat aplikasi tersebut tidak beroperasi secara maksimal. Hal itu diiringi dengan permasalahan akses aplikasi *Depok Single Window* yang dirasa masih sangat kurang dikarenakan ketidakcocokan sistem dengan perangkat pengguna.

Hal tersebut menunjukkan terdapat masalah pada keandalan yang ada pada aplikasi tersebut. Seharusnya aplikasi *Depok Single Window* mampu menjadi kepercayaan masyarakat selaku pengguna yang menerima layanan dari pemerintah terhadap situs maupun aplikasi *e-government* dalam memberikan layanan yang dibutuhkan secara baik dan benar serta tentunya tepat waktu. Jika dikaitkan dengan *e-GovQual* sebagai salah satu bentuk dari skala pengukuran kualitas pelayanan *e-government*, keandalan atau *reliability* mengacu pada kemampuan pemberian layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, serta tepat waktu. Hal tersebut mencakup fungsi teknis seperti aksesibilitas dan ketersediaan media pelayanan elektronik serta keakuratan pemenuhan janji dari suatu pelayanan.

Namun, jika disangkutkan dengan apa yang disebutkan oleh *e-GovQual* terkait keandalan atau *reliability* dari suatu layanan *e-government*, terdapat celah serta kesenjangan (*gap*) di antara apa yang menjadi realitas saat ini dengan apa yang seharusnya terjadi. Sesuai dengan *e-GovQual*, keandalan atau *reliability* mengharuskan kualitas pelayanan *e-government* untuk dapat diberikan secara akurat, konsisten, serta tepat waktu baik melalui fungsi teknis seperti aksesibilitas dan ketersediaan media pelayanan elektronik maupun dari keakuratan pemenuhan janji suatu pelayanan. Akan tetapi, pada kenyataannya aplikasi *Depok Single Window* masih belum mampu memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten, utamanya pada hal teknis dari aplikasi tersebut. Sesuai dengan Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2023 dan Laporan Analisis Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Tahun 2023, aplikasi ini sama sekali tidak dicantumkan sebagai media pelayanan secara *online* dan bahkan hanya ditempatkan sebagai alternatif media pelayanan *online* di Kota Depok.

Ditambah lagi, berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan, aplikasi ini masih belum bisa memberikan pelayanan secara maksimal karena kurangnya kesigapan, penanganan keluhan, kredibilitas, serta komunikasi yang disertai dengan keterbatasan aksesibilitas aplikasi tersebut karena tidak dapat diakses oleh beberapa perangkat pengguna sehingga berbuntut pada ekspektasi masyarakat yang belum dapat terpenuhi dan membuat penerimaan pelayanan melalui aplikasi *Depok Single Window* menjadi terhambat serta berakhir pada *rating* yang buruk serta penurunan jumlah pengguna.



Gambar 1.3 Rating Aplikasi *Depok Single Window* di *App Store* (2024)
Sumber: *App Store* pada Sistem Operasi iOS

Hal tersebut menunjukkan adanya celah dari ekspektasi yang tidak hanya berasal dari masyarakat, tetapi juga dari tujuan pembuatan aplikasi dengan kondisi aktual yang terjadi hingga hari ini. Selain itu, sebagai wujud dari produk hukum, aplikasi *Depok Single Window* ini masih tumpang tindih dengan produk hukum lainnya yang berfokus dalam pemberian pelayanan publik secara digital, dan bahkan eksistensi aplikasi ini masih belum dikenal sepenuhnya oleh masyarakat dan juga aparatur. Mengingat banyaknya perubahan yang telah diupayakan pemerintah Kota Depok dalam 5 tahun terakhir guna meningkatkan kualitas pelayanan digital sebagai bentuk dari perwujudan *e-government*.

1.1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan data-data yang termuat dalam dokumen resmi Pemerintah Kota Depok dan didukung dengan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, seperti:

1. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok di tahun 2023 hanya dipaparkan secara menyeluruh terhadap pelayanan administrasi kependudukan tanpa adanya pemetaan cara perolehan layanan baik secara *offline* maupun *online*. Sehingga pelayanan *online* yang memang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya melalui aplikasi *Depok Single Window* masih kurang dipertimbangkan sebagai salah satu komponen pelayanan kependudukan digital.
2. Terdapat masalah dalam keandalan pemberian pelayanan melalui aplikasi *Depok Single Window*. Aplikasi ini juga kurang disosialisasikan oleh pemerintah Kota Depok kepada masyarakat bahkan ke beberapa aparat perangkat daerah, sehingga banyak pihak yang masih belum paham dan bahkan tidak tahu terkait eksistensi serta kegunaan aplikasi ini. Sehingga terjadi tumpang tindih wadah penyediaan layanan digital di Kota Depok.
3. Banyaknya *bug* dan *error* yang terjadi saat aplikasi digunakan sehingga berdampak pada penurunan jumlah pengguna.
4. Dari sekian banyak upaya digitalisasi pelayanan publik yang telah dilakukan pemerintah Kota Depok, aplikasi *Depok Single Window* masih belum menjadi perhatian utama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam memberikan layanan kepada publik.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah terkait hal yang akan dikaji, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kependudukan digital berbasis *e-GovQual* pada aplikasi *Depok Single Window* di Kota Depok?
2. Faktor apa saja yang mendorong dan juga menghambat kualitas pelayanan kependudukan digital pada aplikasi *Depok Single Window* berdasarkan *e-GovQual*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah disebutkan, adapun tujuan dari penulisan penelitian kali ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan juga menganalisis kualitas pelayanan kependudukan digital berbasis *e-GovQual* pada aplikasi *Depok Single Window* di Kota Depok.
2. Untuk mengetahui dan juga menganalisis terkait faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan kependudukan digital pada aplikasi *Depok Single Window* berdasarkan *e-GovQual*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah dilakukannya penelitian ini, diharapkan terdapat beberapa kegunaan baik secara akademis, teoritis, maupun praktis yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai media dalam mengembangkan kemampuan berpikir secara ilmiah dan sistematis, serta kemampuan penulisan karya ilmiah yang baik sesuai dengan pedoman yang bersumber dari Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik serta dapat digunakan sebagai acuan atau referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang terkait erat dengan kualitas layanan digital yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa, peneliti, praktisi, maupun akademisi sebagai bahan rujukan.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan positif serta sumbangsih pemikiran untuk para penulis serta peneliti yang ingin meneliti untuk ke depannya terkait kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) yang dilaksanakan oleh pemerintahan suatu daerah baik dalam lingkup lokal, regional, maupun nasional dan hal-hal relevan lainnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan media untuk menambah pengetahuan dan wawasan terkait pengembangan digitalisasi pelayanan publik beserta dengan hal-hal yang berpotensi mempengaruhi hal tersebut baik bagi peneliti secara khusus dan bagi pembaca secara umum.

1.4.3 Kegunaan Praktis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak yang berkepentingan layaknya pemerintah dan masyarakat terkait pentingnya kualitas pelayanan serta memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memaksimalkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Tahun, dan Judul	Fokus Kajian	Metode	Perbedaan
1.	Indriasari & Prakosa, (2023), Implementasi <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi <i>Depok Single Window</i> di Kota Depok	Menjelajahi lebih jauh tentang penerapan <i>e-government</i> dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi <i>Depok Single Window</i> di Kota Depok.	Kualitatif	Fokus penelitian yang berbeda, di mana penelitian ini lebih berfokus pada hal seputar proses dari implementasi kebijakan <i>e-government</i> di Kota Depok berbasis aplikasi <i>Depok Single Window</i> .
2.	Ismowati, (2023), Evaluasi Aplikasi <i>Depok Single Window</i> (DSW) dalam Mendukung Konsep <i>Smart City</i>	Ketidaktahuan dari beberapa masyarakat Kota Depok terkait eksistensi aplikasi <i>Depok Single</i>	Kualitatif	Fokus penelitian yang berbeda, di mana penelitian ini lebih berfokus pada evaluasi terhadap aplikasi

No.	Penulis, Tahun, dan Judul	Fokus Kajian	Metode	Perbedaan
	di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok	<i>Window</i> ini dan ditambah masih terdapat beberapa layanan publik yang belum terintegrasi di dalam aplikasi ini sehingga mendapat banyak keluhan dari pengguna aplikasi.		<i>Depok Single Window</i> dalam hal mendukung kebijakan <i>smart city</i> dalam hal pelayanan publik.
3.	Irsad dkk., (2024), Evaluasi Aplikasi <i>Depok Single Window</i> dalam Penerapan Konsep <i>Smart City</i> di Kota Depok	Evaluasi terhadap pelaksanaan layanan aplikasi <i>Depok Single Window</i> dalam menerapkan konsep <i>smart city</i> di Kota Depok	Kualitatif	Fokus kajian dan metode penelitian yang berbeda. Penelitian ini lebih berfokus pada evaluasi pemberian layanan dari pemerintah melalui aplikasi <i>Depok Single Window</i> yang ditinjau melalui beberapa indikator berbasis teori evaluasi William Dunn.
4.	Kumar dkk., (2020), <i>An examination of the e-government service value chain</i>	Mengkaji <i>e-government service value chain</i> (e-GSVC) pada dimensi GovQual, e-GUV, e-GovSat dan e-GovAI.	Kuantitatif	Perbedaan terletak pada kajian studi yang dituju, di mana penelitian terdahulu ini mengkaji suatu keterkaitan dari berbagai model pelayanan <i>e-government</i> .
5.	Wijatmoko, (2020), <i>E-Government Service Quality</i>	Menilai kualitas layanan <i>e-government</i> dari	Kuantitatif	Perbedaan terletak pada lokus, objek

No.	Penulis, Tahun, dan Judul	Fokus Kajian	Metode	Perbedaan
	<i>Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY</i>	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di Kota Yogyakarta menggunakan kerangka dimensi <i>e-GovQual</i> sebagai bentuk dari <i>best practice</i> dalam konteks pelayanan publik.		penelitian, dan penggunaan <i>importance performance analysis</i> .
6.	Nurjanah & Mahendra, (2022), <i>E-Service Quality Pada Pelayanan Kependudukan Elektronik “Alpukat Betawi” Pemerintah Provinsi DKI Jakarta</i>	Analisis <i>e-service quality</i> pada aplikasi Alpukat Betawi secara spesifik berbasis data, pengalaman pengguna serta pihak terkait, dan literatur, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau belum.	<i>Mixed Methods</i>	Perbedaan terletak pada lokus, objek, serta metode penelitian.
7.	Setyowati dkk., (2024), <i>Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta</i>	Memastikan bagaimana tingkat dari <i>customer satisfaction</i> atau kepuasan masyarakat terhadap <i>website</i> mal pelayanan publik di Kota Surakarta yang dipengaruhi oleh kualitas layanan <i>E-GovQual</i>	Kuantitatif	Perbedaan terletak pada lokus dan fokus penelitian, di mana penelitian terdahulu ini memiliki fokus lebih lanjut pada 6 dimensi <i>e-GovQual</i> terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada layanan situs mal pelayanan publik di Kota Surakarta.
8.	Novian, (2022) <i>Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota</i>	Mengkaji perbedaan yang signifikan antara	Kuantitatif	Perbedaan terletak pada fenomena yang

No.	Penulis, Tahun, dan Judul	Fokus Kajian	Metode	Perbedaan
	Depok Melalui Kualitas Layanan Aplikasi <i>Depok Single Window</i> (DSW)	Jumlah pengguna yang mengunduh dan yang menghapus aplikasi <i>Depok Single Window</i> menimbulkan pertanyaan serius bagi Pemerintah Kota Depok. Hal ini memunculkan kekhawatiran terkait kepuasan masyarakat.		Kesenjangan antara pengguna yang mengunduh dan menghapus aplikasi <i>Depok Single Window</i> adalah hal yang ditekankan karena kontra dengan Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.
9.	Hidayah dkk., (2022), <i>E-Government Application Service Quality Analysis Using E-Govqual Method and Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Menganalisis kualitas aplikasi <i>Depok Single Window</i> menggunakan <i>e-GovQual</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Kuantitatif	Perbedaan terletak pada dimensi yang digunakan, di mana penelitian terdahulu ini menggunakan dimensi yang sudah dikembangkan dan dikurasi hanya menjadi 4 dimensi saja.
10.	Septa dkk., (2019), Analisis Kualitas Layanan <i>E-Government</i> dengan Pendekatan <i>E-GovQual</i> Modifikasi	Pengukuran kualitas dari <i>website</i> SIMSARPRAS berbasis pada tingkat kepuasan pengguna situs web tersebut	Kuantitatif	Perbedaan terletak pada lokus, objek, serta atribut yang ada pada metode <i>e-GovQual</i> yang digunakan. Terdapat penambahan satu variabel agar pengukuran bisa dilakukan secara menyeluruh.

Sumber: Kumpulan Referensi (2024)

Secara umum, perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu terletak pada lokus serta objek yang diteliti. Terdapat beberapa penelitian terdahulu dengan lokus penelitian yang berbeda dan disertai dengan pengangkatan fenomena penelitian yang sedikit berbeda namun masih memiliki kesamaan pada variabel dan landasan teori serta metode yang digunakan, yaitu seputar penggunaan *e-GovQual* sebagai bagian dari *e-service quality* untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara digital. Sedikit tambahan, terdapat penelitian terdahulu dengan objek penelitian berbasis aplikasi yang sama, yaitu *Depok Single Window* ataupun penelitian dengan fokus yang berbeda namun objek yang diteliti berbasis aplikasi yang sama. Jika penelitian ini berfokus dan lebih mengerucut pada fenomena perwujudan *smart city* dan *e-government* melalui penggunaan aplikasi pelayanan publik berbasis digital dengan melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, penelitian terdahulu yang dipaparkan di atas lebih berfokus pada fenomena inovasi pelayanan publik secara umum dan mayoritas bahasannya berada pada lingkup tingkat kepuasan masyarakat. Mengacu pada tabel penelitian terdahulu di atas, hal yang menjadi kebaruan pada penelitian ini adalah penggunaan lingkup teori *e-GovQual* yang dikembangkan dan disesuaikan dengan konteks pelayanan dari pemerintah untuk menilai kualitas pelayanan kependudukan digital pada aplikasi *Depok Single Window* (DSW) sebagai *super app* yang memberikan akomodasi serta akses bagi masyarakat dalam menerima lebih dari 145 layanan.

Tinjauan pustaka berbasis penelitian terdahulu menjadi sangat penting di dalam sebuah penelitian agar seorang peneliti dapat mengetahui perkembangan dari

apa yang sedang diteliti melalui penelitian sebelumnya baik itu dari sisi permasalahan fokus, lokus, atau metode, agar nantinya dapat ditemukan kesenjangan (*gap*) penelitian yang dapat menjadi fokus bagi penelitian selanjutnya. Penelitian terkait penilaian serta pengukuran kualitas pelayanan *e-government* sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan perbedaan yang terletak pada sisi lokus, tujuan, permasalahan empiris, metode, maupun hasil temuannya. Pada tinjauan pustaka ini, beberapa artikel terkait dengan penilaian serta pengukuran kualitas pelayanan *e-government* berbasis penggunaan *e-GovQual* sebagai alat ukur dapat dijadikan kajian dan sumber referensi serta berkembang secara keilmuan di masa mendatang melalui penelitian ini dan juga dengan penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kajian Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Sebagai salah satu bagian dari rumpun ilmu pengetahuan sosial, administrasi publik merupakan salah satu bagian dari yang telah menjadi satu keilmuan yang dianggap penting sejak digunakan sebagai salah satu disiplin ilmu sesuai yang dipelopori oleh Woodrow Wilson di tahun 1887 melalui penulisan sebuah artikel ilmiah dengan judul "*The Study of Administration*". Di sisi lain, Max Weber di tahun 1902 hingga 1905 juga menyematkan ilmu administrasi publik sebagai hal yang ditekankan pada prinsip-prinsip birokrasi yang keseluruhannya meliputi, *formal rules and regulations, authority hierarchy, division of labour (specializations), impersonality, career orientation, dan formal selection process.*

Chandler & Plano (1988) menafsirkan administrasi publik sebagai suatu proses di mana seluruh sumber daya sektor publik diatur serta dikoordinasikan guna merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan dalam sebuah kebijakan publik. Sementara itu, Keban (2014) dalam bukunya *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang sangat kompleks dalam pengelolaan sektor publik untuk mewujudkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Sedangkan menurut Farouq Mulku Zahari dkk. (2023), administrasi publik adalah proses pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan atas dasar pencapaian tujuan-tujuan bersama.

Berdasarkan penjelasan tersebut, administrasi publik dapat diartikan sebagai suatu bentuk kerja sama yang dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah diutarakan oleh negara, sehingga perwujudan kesejahteraan masyarakat dapat terlaksana melalui hasil yang telah dicapai. Tidak sedikit hal yang dikelola dan dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Maka dari itu, peran administrasi publik menjadi sangat vital karena bersinggungan langsung dengan dinamika tuntutan masyarakat yang kerap berubah sesuai dengan perkembangan yang ada. Tuntutan yang kian meningkat memunculkan ide dalam perkembangan administrasi publik sebagai jawaban atas tuntutan dan tantangan publik sebagai bentuk serta komitmen dalam mewujudkan keberhasilan mengelola suatu negara agar bisa berkembang ke arah yang jauh lebih baik.

1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma menjelaskan konsep yang digunakan oleh para ahli dalam menggambarkan kondisi tertentu terkait perkembangan ilmu pengetahuan maupun perspektif keilmuan, dengan tujuan menganalisis peristiwa sosial yang sedang terjadi di masyarakat (Henry, 1975). Selain itu, paradigma juga didefinisikan sebagai cara pandang yang dilandasi oleh nilai-nilai tertentu, serta mengandung beberapa hal layaknya teori, konsep, argumentasi, metodologi maupun cara pendekatan yang dapat dipergunakan sebagai suatu instrumen analisis untuk menanggapi suatu permasalahan sebagai suatu hal yang fundamental (Anwaruddin, 2004). Tidak terkecuali pada konteks administrasi publik, paradigma digunakan sebagai pendekatan analisis terhadap suatu permasalahan serta solusi bagi bidang administrasi publik berbasis pada dinamika perkembangannya.

Dalam proses perkembangannya, berbagai paradigma muncul sebagai hasil pemikiran para pakar dan ahli, mencerminkan adanya perubahan serta perbedaan dalam tujuan, teori, metodologi, maupun nilai-nilai yang mendasarinya. Sebagai contoh, terdapat paradigma klasik yang dikemukakan oleh Nicholas Henry dan George Frederickson, serta paradigma "baru" yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler, dengan fokus konsep *reinventing government*. Pada penelitian ini, pergeseran paradigma administrasi publik dalam konteks manajemen publik menjadi hal yang lebih difokuskan sebagai kajian teori pada penelitian ini. Setidaknya terdapat 5 (lima) hal yang menjadi komponen pada pergeseran paradigma administrasi publik yang lebih berfokus pada manajemen publik, yakni sebagai berikut:

1. Paradigma Satu: *Old Public Administration*

Perkembangan paradigma administrasi publik diawali oleh paradigma ini yang berfokus pada cara kerja pemerintah dalam melakukan tindakan administrasi secara demokratis, rasional, efektif dan efisien, serta terbebas dari manipulasi kekuasaan. Fokus utama dari paradigma ini adalah interaksi dan kerja sama di dalam organisasi pemerintah yang dibangun melalui sifat yang berpusat pada pemerintah dan cenderung hierarkis. Karena sifat tersebut, interaksi yang ada digambarkan sebagai interaksi yang terlaksana secara tidak setara. Pada paradigma ini, fokus dari ilmu administrasi publik dibatasi pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan.

2. Paradigma Dua: *New Public Administration*

Munculnya paradigma kedua ini ditandai dengan terjadinya krisis urbanisasi, rasial, serta energi di berbagai belahan dunia. Paradigma ini berfokus pada usaha untuk mengorganisasikan, mendesain maupun membuat organisasi dapat berada di jalan yang seharusnya. Hal tersebut dicapai melalui perwujudan nilai-nilai kemanusiaan yang dilaksanakan dengan implementasi sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsif dan mampu memberikan secara apa yang diperlukan masyarakat sebagai pelanggan atau *customer* secara merata.

3. Paradigma Tiga: *New Public Management*

Paradigma ketiga ini berfokus pada privatisasi seluruh kegiatan yang berkaitan langsung dengan pemerintahan. Tujuannya adalah agar negara

mampu lebih cepat berkembang dan dapat memberikan kesejahteraan kepada melalui pemberian layanan yang memuaskan. Melalui hal tersebut, muncul anggapan bahwa penyetaraan pemerintahan dengan sektor privat menjadi hal yang sulit terlaksana karena tujuannya sudah sangat berbeda, di mana sektor pemerintah mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat (*public service*) untuk kesejahteraan masyarakat (*social welfare*) dan bukan untuk mencari keuntungan. Sedangkan sektor privat lebih berfokus dalam mencari keuntungan sebanyak-banyaknya.

4. Paradigma Empat: *New Public Service*

Paradigma keempat ini merupakan paradigma yang berkembang dengan dasaran untuk menentang unsur bisnis dalam pelaksanaan pemerintahan yang ada pada paradigma sebelumnya. Paradigma ini didasari oleh demokrasi dan berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik diharuskan melayani masyarakat dan membangun kepercayaan serta berkolaborasi dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut dilakukan melalui pembentukan kebersamaan guna memecahkan masalah dan mewujudkan pencapaian tujuan dalam kepentingan publik daripada kepentingan bagi sektor privat.

5. Paradigma Lima: *Good Governance*

Paradigma kelima ini dilihat berdasarkan proses perkembangan ilmu administrasi publik yang tersusun atas serangkaian paradigma yang telah dikemukakan sebelumnya. *Governance* merupakan penyempurnaan konsep

government yang hanya melibatkan pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyelesaian masalah-masalah publik (Henry, 2006). Paradigma ini menekankan pada pelibatan berbagai aktor di luar pemerintah sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) untuk dapat memberikan kontribusinya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan penyelesaian masalah-masalah publik (Astuti dkk., 2020).

Penelitian ini lebih menitikberatkan pada paradigma *new public service* karena fenomena penelitian yang diangkat membahas seputar pelayanan publik yang diusulkan, direncanakan, dan diberikan oleh pemerintah Kota Depok dan melibatkan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dalam kepentingan publik melalui pemberian pelayanan publik secara digital agar lebih memudahkan. Tentunya pelayanan publik tersebut tidak hanya bersumber dari ide dan gagasan pemerintah Kota Depok, tetapi juga melibatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik melalui pemberian aspirasi maupun kritik selama proses penerimaan pelayanan publik tersebut.

1.5.2.3 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan sesuai dengan dasar hukum bagi keseluruhan lapisan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang tersedia. Terdapat beberapa standar yang harus dipenuhi dalam sebuah pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Prosedur pelayanan publik

Kemudahan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.

2. Waktu penyelesaian pelayanan

Jaminan waktu dalam menyelesaikan layanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

3. Biaya pelayanan publik

Tarif atau biaya yang ditetapkan untuk proses pemberian layanan kepada masyarakat.

4. Produk pelayanan

Hasil akhir dari layanan yang diberikan, yang harus sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Sarana dan prasarana pelayanan

Penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai oleh pihak penyelenggara layanan publik untuk mendukung kelancaran pelayanan.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kemampuan petugas yang harus sesuai dengan kriteria yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.

Di sisi lain, Moenir sebagaimana dikutip dalam Mursyidah & Choiriyah, (2020) mendeskripsikan pelayanan sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok dengan landasan tertentu. Tingkat

kepuasan dari pelayanan ini hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan atau menerima layanan, tergantung pada sejauh mana penyedia jasa mampu memenuhi harapan pengguna sebagai penerima layanan. Kemudian, Thoha dalam (Sellfia dkk., 2021), berpendapat bahwa pelayanan publik ialah sebuah layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh individu, kelompok, maupun instansi tertentu dengan tujuan memberikan kemudahan guna mencapai suatu tujuan.

1.5.2.4 Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diberikan oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut A. Parasuraman dkk. (2005), kualitas pelayanan disebut sebagai *SERVQUAL* yang mengacu pada kualitas dari keseluruhan interaksi dan pengalaman yang terjalin antara masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan layanan dengan pemerintah sebagai penyedia dan pemberi layanan secara *non-internet based*. Salah satu hal yang ditekankan pada kualitas pelayanan berasal dari perbandingan antara kinerja layanan aktual dengan apa yang seharusnya atau mungkin akan didapatkan. Sebagai bentuk pengukuran dari *traditional service*, Metode *SERVQUAL* dilakukan untuk mengukur kualitas dari suatu jasa melalui kuesioner. Melalui metode *SERVQUAL* ini, celah di antara persepsi masyarakat sebagai pengguna dan ekspektasi yang mereka miliki terhadap suatu pelayanan yang diterima dapat diukur melalui dimensi serta indikator-indikator yang ada di dalamnya.

Pengukuran tersebut dilakukan dengan menilai kualitas layanan berbasis indikator dari seluruh dimensi, agar nantinya dapat diperoleh nilai kesenjangan, yaitu selisih antara persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima dan

ekspektasi mereka terhadap pelayanan yang diterima.. Yang perlu diketahui, metode SERVQUAL ini pada awalnya diimplementasikan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa di sektor perbankan (A. P. Parasuraman dkk., 1988). Akan tetapi, seiring dengan berjalannya waktu metode ini juga kerap digunakan sebagai alat pengukuran bagi kualitas pelayanan di berbagai sektor secara umum.

Zeithaml dkk., (1988) menyebutkan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*), bukti nyata (*tangible*), dan juga empati (*empathy*), di mana seluruh dimensi ini menjadi penilaian masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya metode pemberian dan penerimaan pelayanan, metode SERVQUAL beserta dengan dimensi-dimensi serta indikatornya kerap mengalami beberapa perubahan. Adanya perubahan tersebut dilakukan sebagai bentuk adaptasi dengan perkembangan yang mengarah kepada konteks digitalisasi layaknya penggunaan situs web maupun aplikasi sebagai media atau pun wadah bagi pemberian pelayanan. Oleh karena itu, perkembangan yang terjadi pada metode SERVQUAL ini merupakan langkah yang tepat untuk melihat sejauh mana pemberian pelayanan sudah berkembang di berbagai sektor industri.

1.5.2.5 E-Service Quality

Pergeseran dan perkembangan cara dalam memberikan pelayanan yang semula bersifat konvensional yang kemudian untuk saat ini beralih menjadi digital, begitu pun pergeseran makna dari kualitas pelayanan digital yang kini semakin berkembang dan sudah dikemukakan oleh beberapa ahli. Contohnya adalah

perkembangan *e-service quality* yang menjelaskan kualitas pelayanan publik digital sebagai salah satu kemampuan pemberi layanan digital dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan penerima layanan dengan menggunakan fasilitas internet. Terkait pembahasan di subbab sebelumnya mengenai metode SERVQUAL, Akan tetapi, pengimplementasian model SERVQUAL jika dikaitkan dengan *e-service quality* dirasa tidak efisien karena sifatnya yang terlalu generik, sehingga diperlukan penyesuaian dan perumusan ulang agar nantinya dapat lebih sesuai dengan lingkup *e-service quality* yang terkhusus pada konteks kualitas pelayanan.

Menurut A. Parasuraman dkk. (2005), *e-service quality* dipandang sebagai suatu isu strategis masa kini yang didorong oleh anggapan bahwa kualitas pelayanan elektronik memiliki suatu keunggulan yang kompetitif dan salah faktor keberhasilan bagi pemerintahan dalam memberikan pelayanan untuk jangka panjang. Selain itu, Zeithaml dkk. (2002) juga berpendapat bahwa *e-service quality* merupakan tingkat kualitas suatu layanan digital yang merujuk pada kemampuan sebuah situs web atau fasilitas internet dalam mendukung aktivitas organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan dari tulisan yang sama bahwa *e-ServQual* memiliki keunggulan yang menjadi potensi tersendiri dalam meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas pemerintah, perusahaan, maupun organisasi dalam konteks pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna dan penerima layanan. Hal tersebut dapat direalisasikan berkat penilaian dari masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan melalui *e-ServQual* dalam bentuk pengukuran dan pemantauan terhadap pelayanan yang diterima.

Yang penting untuk diketahui, perkembangan dari *e-service quality* tidak terbatas hanya pada ruang lingkup bisnis, tetapi juga pada sektor-sektor krusial lainnya termasuk pada pemerintahan yang terkhusus untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government* kepada masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Mengacu pada perbedaan dan perkembangan yang terjadi pada metode pengukuran kualitas pelayanan yang diawali oleh *traditional service* melalui metode SERVQUAL dan berkembang menjadi *e-service quality*, dapat dikatakan jika penggunaan metode SERVQUAL menjadi tidak relevan jika diaplikasikan untuk mengukur *e-service quality* khususnya pada layanan *e-government* (Napitupulu, 2016). Menanggapi hal tersebut, telah ada kemajuan dalam model pengukuran kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang secara khusus dirancang untuk menilai kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah (*e-government*), yaitu *e-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2009). Penggunaan teori dan model yang kini sudah lebih terfokus pada pelayanan *e-government* ini dirasa mampu meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menggali kebutuhan, menjawab tuntutan masyarakat, serta memaksimalkan aksesibilitas dan penerimaan manfaat layanan.

Yang menjadi fokus dan landasan dari penelitian ini adalah penggunaan teori *e-GovQual* sebagai bagian dari pengembangan *e-service quality* yang secara spesifik ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government* yang diberikan oleh pemerintah, di mana *e-GovQual* merupakan skala yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Penggunaan teori *e-*

GovQual sebagai model pengukuran kualitas pelayanan *e-government* ini dirasa mampu meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menggali kebutuhan, memenuhi tuntutan masyarakat, serta mengoptimalkan aksesibilitas dan penerimaan manfaat layanan bagi masyarakat. Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012), terdapat 6 (enam) dimensi dalam *e-GovQual* untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government*, yaitu:

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Dimensi ini dapat diartikan sebagai seberapa mudah situs web atau aplikasi dapat digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Dimensi *ease of use* berkaitan erat dengan aspek personalisasi informasi, navigasi pada situs web maupun aplikasi, serta efisiensi dalam hal teknis di situs web maupun aplikasi. Hal-hal tersebut mengacu pada beberapa hal seperti penggunaan *set up links* dan mayoritas *search engine* (mesin pencarian) serta URL yang harus ringkas dan mudah diingat agar memudahkan pengguna dalam menemukan situs web dari sekian banyaknya situs web maupun aplikasi yang tersedia. Tidak hanya itu, navigasi situs web maupun aplikasi yang baik harus didukung struktur yang konsisten dengan menyertakan *site* atau *navigation map* yang memudahkan pengguna untuk melewati bagian yang kurang relevan dengan apa yang dibutuhkan atau dengan fungsi pencarian berbasis kata kunci. Kemudian, personalisasi informasi dalam dimensi *ease of use* berkaitan dengan seberapa banyak dan mudah situs dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna baik dari sisi penggunaan bahasa yang lebih mudah dipahami, adanya alternatif penggunaan bahasa

asing pada situs web maupun aplikasi, serta tersedianya opsi yang dapat membantu penyandang disabilitas untuk mengakses situs web maupun aplikasi. Terakhir, sistem situs web maupun aplikasi diharuskan untuk memiliki kemampuan penyesuaian sehingga mampu mengenali kebiasaan pengguna dan menampilkan segala sesuatu yang sering digunakan di halaman pertama atau pun mengingat pengaturan yang digunakan oleh pengguna. Terkait efisiensi (*efficiency*) pada dimensi *ease of use*, efisiensi yang dimaksud adalah situs web maupun aplikasi yang dijadikan sebagai media pelayanan elektronik mudah untuk digunakan, terstruktur dengan baik, serta setidaknya memuat informasi-informasi yang nantinya akan dimuat oleh pengguna (Parasuraman dkk., 2005). Menurut teori *e-ServQual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. (2005), efisiensi dalam dimensi *ease of use* ini juga merepresentasikan kemudahan dan kecepatan akses dan penggunaan situs web maupun aplikasi sebagai media pelayanan digital. Dari pernyataan tersebut, efisiensi dapat dilihat dari dua perspektif yang berbeda, baik itu dari sisi teknis situs web maupun aplikasi yang digunakan maupun dari sisi pengalaman pengguna selama menerima pelayanan digital melalui situs web maupun aplikasi sebagai wujud dari pelaksanaan *e-government*.

2. *Trust* (keyakinan pengguna)

Dimensi ini terdiri dari dua komponen utama yaitu privasi atau kerahasiaan data pengguna (*privacy*) dan keamanan data pengguna (*security*). *Trust* dapat didefinisikan sebagai keyakinan masyarakat sebagai pengguna

terhadap situs web maupun aplikasi yang digunakan sebagai media pelayanan elektronik yang terbebas dari risiko bahaya maupun keraguan selama proses penerimaan pelayanan elektronik (*e-service*). Menurut Gefen dkk. (2003), *trust* digambarkan sebagai harapan bahwa suatu pihak yang dipercaya tidak akan menggunakan kesempatan yang dimiliki untuk mengambil keuntungan dari situasi yang sedang terjadi. Dalam konteks pelayanan publik yang terselenggara secara digital, pihak yang dipercaya oleh masyarakat sebagai penerima layanan adalah pemerintah, di mana masyarakat tentunya memiliki ekspektasi bahwa pemerintah tidak akan mengambil keuntungan dari proses terselenggaranya pelayanan publik tersebut. Papadomichelaki & Mentzas (2012) berpendapat bahwa kerahasiaan data pengguna (*privacy*) terdiri dari beberapa komponen seperti perlindungan informasi pribadi, tidak membagikan data pribadi kepada pihak lain, keamanan pengarsipan data pribadi, serta adanya pemberian persetujuan berdasarkan tujuan yang jelas yang memang betul adanya. Kemudian, keamanan data pengguna (*security*) adalah perlindungan pengguna dari risiko kerugian *cyber* sebagai bagian dari penggunaan teknologi internet. Keamanan itu sendiri dapat ditingkatkan melalui proses mengenkripsi pesan dengan kontrol akses, tanda tangan digital, serta prosedur untuk memperoleh nama pengguna dan kata sandi. *Trust* merupakan aspek krusial dalam banyak situasi yang melibatkan transaksi karena kebutuhan manusia yang semakin kompleks untuk memahami apa, kapan, mengapa, serta bagaimana orang lain berperilaku (Gefen dkk.,

2003). Jika dikaitkan dengan konteks pelayanan publik elektronik, dimensi *trust* memiliki definisi bahwa masyarakat sebagai pengguna situs web maupun aplikasi memberikan kepercayaannya secara utuh pada pemerintah sebagai pemberi layanan terkait jaminan bahwa mereka dapat terbebas dari risiko keraguan selama proses pelayanan elektronik berlangsung terutama pada hal keamanan serta privasi mereka sebagai pengguna.

3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas proses interaksi)

Dimensi ini mengacu pada penggunaan formulir (*forms*) sebagai perantara komunikasi antara masyarakat sebagai penerima layanan dengan pemerintah sebagai pemberi layanan. Hal tersebut memainkan peran integral pada implementasi *e-government* dalam hal pengumpulan informasi yang diperlukan. Oleh karena itu, karakteristik dan kualitas formulir *online* yang disediakan menjadi poin yang diutamakan selama interaksi masyarakat sebagai pengguna dengan pemerintah sebagai pemberi layanan melalui portal *e-government* berlangsung. Selama pengisian formulir dilakukan secara *online*, aspek teknis dan fungsionalitas sistem diharuskan untuk terlaksana secara optimal. Kemampuan-kemampuan sistem layaknya mengingat informasi yang sebelumnya pernah dikirimkan, maupun memberikan beberapa pilihan alternatif kepada masyarakat sebagai pengguna terkait tindakan apa yang dapat dilakukan dengan formulir yang telah diisi (mengirim, mencetak, atau menyimpan dokumen). Aktivitas-

aktivitas tersebut merupakan bentuk dari fasilitasi interaksi secara *online* yang diberikan oleh sektor publik kepada masyarakat sebagai pengguna.

4. *Reliability* (keandalan)

Dimensi ini dapat diartikan sebagai kepercayaan masyarakat selaku pengguna yang menerima layanan dari pemerintah terhadap situs maupun aplikasi *e-government* dalam memberikan atau menyampaikan layanan yang dibutuhkan secara baik dan benar serta tentunya tepat waktu. Keandalan atau *reliability* mengacu pada kemampuan pemberian layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, serta tepat waktu. Hal tersebut mencakup fungsi teknis seperti aksesibilitas dan ketersediaan media pelayanan elektronik dan keakuratan pemenuhan janji pelayanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2009). Jika lebih didalami lebih jauh, aksesibilitas dapat diartikan sebagai tolak ukur yang digunakan untuk melihat sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh sebanyak mungkin pengguna tanpa adanya modifikasi. Namun, hal tersebut tidak bisa disamakan dengan salah satu kegunaan lain dari dimensi ini yang digunakan untuk mendeskripsikan betapa mudahnya suatu hal dapat digunakan oleh semua jenis pengguna. Di sisi lain, aksesibilitas situs web maupun aplikasi dapat ditingkatkan melalui kemampuan sistem yang ditampilkan dan digunakan secara independen. Kemudian, ketersediaan sebagai bagian dari dimensi keandalan mengacu pada sejauh mana suatu sistem mengalami gangguan dalam layanannya sehingga berdampak pada pengguna dalam menerima layanan, di mana hal tersebut merupakan konsekuensi dari

kegagalan yang terjadi. Hal tersebut merepresentasikan ketersediaan dari suatu layanan yang diberikan melalui media elektronik yang digunakan. Ketersediaan situs web maupun aplikasi sebagai media pelayanan elektronik itu sendiri dapat ditingkatkan melalui pemantauan dan senantiasa memastikan aksesibilitas pada hal tersebut, serta pada kelangsungan proses penerimaan layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

5. *Content and appearance of information* (konten dan tampilan informasi)

Dimensi ini merujuk pada aspek kualitas dari informasi yang mencakup tampilan, penyajian, dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafis, animasi, maupun ukuran halaman situs web atau aplikasi. Berkenaan dengan kualitas informasi, hal-hal seperti kelengkapan isi, akurasi, keringkasan, dan relevansi informasi dianggap sebagai elemen yang positif dalam menunjang terwujudnya penyajian informasi yang berkualitas. Sementara itu, terlalu banyak atau terlalu sedikit informasi justru dianggap sebagai elemen negatif. Di dalam penyajian informasi pada situs web maupun aplikasi yang dijadikan sebagai media pemberian layanan oleh pemerintah, terdapat *linkage* atau yang bisa disebut sebagai keterkaitan. Keterkaitan dalam konteks tersebut dapat didefinisikan sebagai kuantitas dan kualitas dari penggunaan *hyperlink* yang ditawarkan oleh situs web maupun aplikasi. Penggunaan *link* yang benar akan menunjang kelengkapan dari informasi yang ditawarkan oleh situs web maupun aplikasi sehingga menjadi penting untuk memilih dan tetap melakukan pemeliharaan *link* yang tepat. Selain itu, menghindari tautan rusak dengan pemeriksaan rutin

terhadap suatu *link* yang ditautkan menjadi penting untuk dilaksanakan guna menghindari *link* yang tidak berfungsi ketika dibuka oleh pengguna. Kemudian, penting bagi suatu dokumen atau informasi yang diberikan untuk mudah dipahami, terutama bagi dokumen kenegaraan yang cenderung bersifat formal. Terakhir adalah estetika situs web maupun aplikasi menjadi salah satu poin penting yang juga perlu diperhatikan dan tidak bisa dianggap sepele, karena estetika yang kurang merepresentasikan apa yang ditampilkan akan membuat tidak sinkronnya

6. *Citizen support* (dukungan masyarakat)

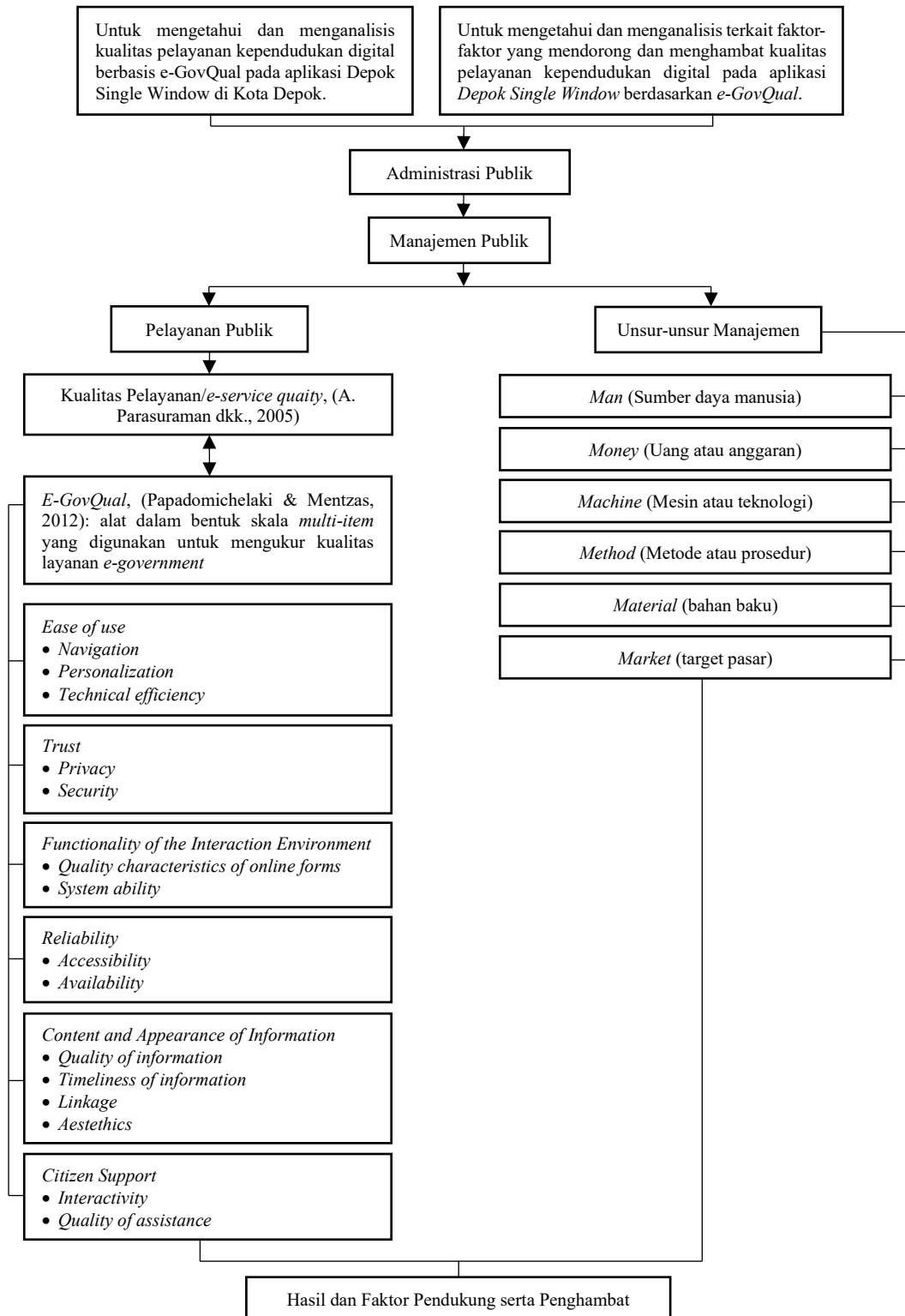
Dimensi ini mengukur sejauh mana upaya yang diberikan oleh pemerintah melalui media elektronik (situs web atau aplikasi) dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pengguna dalam mencari informasi maupun selama proses pelayanan dilaksanakan (Nurjanah & Mahendra, 2022). Dari pernyataan tersebut, *citizen support* atau dukungan masyarakat dapat didefinisikan sebagai hal yang mengacu pada beragam upaya yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi maupun selama penerimaan layanan tengah berlangsung. Bantuan ini dapat berupa pedoman yang ramah bagi pengguna (*user friendly*), halaman bantuan, menu Pertanyaan yang Sering Diajukan oleh masyarakat sebagai pengguna (*Frequently Asked Question/FAQ*) pada media elektronik yang digunakan sebagai media penyelenggaraan pelayanan, serta ketersediaan beberapa saluran komunikasi (telepon, email, dan lain sebagainya) (Papadomichelaki &

Mentzas, 2012). Sesuai dengan pernyataan di atas, dimensi ini menunjukkan urgensi dari sebuah interaksi yang terjadi antara pemerintah sebagai pemberi layanan dengan masyarakat sebagai pengguna yang menerima layanan, dan tidak sebatas hanya pada media pelayanan elektronik yang dikunjungi. Selain itu, dimensi ini juga mengedepankan kemampuan untuk memantau kemajuan dan sejauh mana proses penerimaan layanan sudah terlaksana, di mana hal tersebut dianggap sebagai hal yang baik bagi keberlangsungan proses. Namun, hal yang perlu diperhatikan adalah dimensi *citizen support* ini hanya berlaku ketika masyarakat menjumpai adanya masalah dalam penggunaan situs web atau aplikasi sehingga menghambat penerimaan layanan (A. P. Parasuraman dkk., 1988).

1.5.2.6 Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen merupakan proses untuk mengatur sesuatu yang dilaksanakan oleh sekelompok orang maupun organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang telah dimiliki. Manajemen itu sendiri memiliki beberapa fungsi utama yang meliputi 7 (tujuh) aspek utama atau yang biasa lebih dikenal dengan sebutan PSODCORB, yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting*. Sedangkan unsur-unsur manajemen yang meliputi *man* (sumber daya manusia), *money* (uang), *machine* (mesin), *method* (metode), *material* (bahan baku, dan *market* (target) merujuk pada fondasi dalam pengelolaan suatu organisasi dari hal yang paling mendasar.

1.5.3 Kerangka Berpikir



1.6 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan komponen dalam penelitian yang menguraikan sifat atau ciri-ciri dari masalah yang akan diselidiki. Berdasarkan dasar teori yang telah disajikan, berikut adalah definisi konsep dari setiap dimensi *e-GovQual*.

1.6.1 Dimensi *e-GovQual*

1.6.1.1 *Ease of Use*

Ease of use atau kemudahan penggunaan menggambarkan situs web atau aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna dengan mudah. Dimensi ini berkaitan dengan aspek personalisasi informasi, navigasi pada situs web maupun aplikasi, serta efisiensi dalam hal teknis pada situs web maupun aplikasi. Selain itu, situs web maupun aplikasi memiliki struktur yang baik, serta menyediakan informasi-informasi penting dan relevan yang nantinya akan dimuat oleh pengguna. Terdapat beberapa atribut yang ada di dalam dimensi ini untuk mengukur kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah, seperti struktur yang baik, adanya penyesuaian bagi fungsi pencarian, *site map* atau *navigation map*, penggunaan *set-up link* dengan *search engine*, URL yang mudah diingat, personalisasi preferensi, dan kemampuan kustomisasi oleh sistem.

1.6.1.2 *Trust*

Trust atau keyakinan masyarakat sebagai pengguna terhadap situs web maupun aplikasi yang digunakan sebagai media pelayanan *e-government* terkait kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses penerimaan pelayanan digital. Terdapat beberapa atribut yang ada di dalam dimensi ini untuk mengukur

kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah, seperti tidak membagikan data pribadi kepada orang lain, kerahasiaan identitas pengguna yang terlindungi, keamanan dalam hal pengarsipan data pribadi, pemberian persetujuan berdasarkan tujuan, penggunaan data pribadi, akses layanan bagi pengguna terverifikasi, prosedur dalam memperoleh *username* dan *password*, seluruh proses terlaksana dengan benar, adanya enkripsi pesan, penggunaan tanda tangan digital, serta kontrol akses.

1.6.1.3 *Functionality of the Interaction Environment*

Functionality of the interaction environment mengacu pada aspek teknis dan fungsionalitas sistem dalam mendukung penggunaan formulir (*forms*) sebagai perantara komunikasi antara penerima layanan dengan pemberi layanan melalui situs web maupun aplikasi yang digunakan. Oleh karena itu, karakteristik dan kualitas formulir *online* yang disediakan menjadi poin yang diutamakan selama interaksi masyarakat sebagai pengguna dengan pemerintah sebagai pemberi layanan melalui portal *e-government* berlangsung. Terdapat beberapa atribut yang ada di dalam dimensi ini untuk mengukur kualitas pelayanan digital, seperti terdapat layanan bantuan *online* dalam bentuk formulir, transparansi, opsi pemulihan informasi pengguna dapat digunakan secara berulang untuk aktivitas ke depan, kemampuan perhitungan otomatis untuk formulir yang digunakan, serta adanya format respons yang memadai.

1.6.1.4 Reliability

Reliability atau keandalan merujuk pada kemampuan pemberian layanan melalui situs web atau aplikasi secara akurat, konsisten, dan tepat waktu sehingga pengguna memiliki keyakinan terhadap situs web maupun aplikasi dalam memberikan atau menyampaikan layanan yang dibutuhkan. Terdapat beberapa atribut yang ada di dalam dimensi ini untuk mengukur kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah, seperti keakuratan pemberian layanan, ketepatan waktu dalam pemberian dan penerimaan layanan, aksesibilitas situs web atau aplikasi yang optimal, kompatibilitas sistem situs web atau aplikasi dengan perangkat pengguna, maupun kecepatan proses pemberian pelayanan.

1.6.1.5 Content and Appearance of Information

Content and Appearance of Information mengacu pada kualitas informasi yang mencakup hal-hal seperti tampilan, penyajian, dan tata letak dari informasi yang disajikan, seperti penggunaan warna, grafik, maupun ukuran halaman situs web atau aplikasi yang nantinya harus didukung oleh kelengkapan isi, akurasi, keringkasan, dan relevansi informasi dianggap sebagai elemen yang positif dalam menunjang terwujudnya penyajian informasi yang berkualitas. Terdapat beberapa atribut yang ada di dalam dimensi ini untuk mengukur kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah, seperti kelengkapan data, akurasi dan keringkasan data, relevansi data, pembaharuan informasi dan *time stamp*, *link* yang berfungsi baik dan mengalami kerusakan, kemudahan pemahaman informasi sehingga mudah ditafsirkan, warna, grafis, animasi, serta ukuran halaman situs web atau aplikasi.

1.6.1.6 Citizen Support

Citizen Support merujuk pada dukungan dalam bentuk upaya yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan melalui situs web maupun aplikasi untuk membantu masyarakat sebagai pengguna dalam pencarian informasi maupun selama penerimaan layanan tengah berlangsung. Terdapat beberapa atribut yang ada di dalam dimensi ini untuk mengukur kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah, seperti adanya pedoman yang ramah pengguna (*user friendly*), terdapat halaman bantuan, terdapat fitur *Frequently Asked Question* (FAQ), terdapat fitur pelacakan proses layanan, adanya informasi kontak, kemampuan pemecahan masalah, respons cepat dari pemberi layanan untuk pertanyaan pelanggan, pengetahuan pemberi layanan, sikap pemberi layanan, serta kemampuan pemberi layanan untuk meyakinkan pengguna terhadap situs web atau aplikasi yang digunakan.

1.6.2 Unsur-Unsur Manajemen

1.6.2.1 Man (Sumber Daya Manusia)

Unsur manajemen yang satu ini mencakup semua pihak yang terlibat di dalam organisasi. Pengaturan sumber daya manusia dapat dikatakan sangat krusial guna menjamin bahwa mereka memiliki keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal, dalam hal ini adalah mampu melayani masyarakat secara efektif.

1.6.2.2 *Money* (Uang)

Unsur ini berfokus pada pengelolaan keuangan sebagai kunci untuk memastikan bahwa uang atau anggaran yang dimiliki dikeluarkan secara tepat guna dan digunakan secara efisien dan efektif. Terkait dengan konteks penelitian ini seputar administrasi publik, hal tersebut termasuk perencanaan anggaran, pengeluaran, dan akuntabilitas dalam penggunaan dana publik.

1.6.2.3 *Machine* (Mesin atau Teknologi)

Unsur ini merujuk pada alat dan teknologi yang digunakan dalam operasional organisasi. Dalam administrasi publik, penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.6.2.4 *Method* (Metode atau Prosedur)

Unsur yang satu ini mengacu pada cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam administrasi publik, metode yang efektif diperlukan untuk merancang dan melaksanakan kebijakan publik serta program-program pelayanan masyarakat.

1.6.2.5 *Material* (Bahan Baku)

Unsur ini berhubungan erat dengan sumber daya fisik yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan organisasi. Dalam administrasi publik, pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana menjadi sangat penting untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

1.6.2.6 Market (Target)

Meskipun masih lebih sering dikaitkan dengan sektor swasta atau privat, dalam konteks administrasi publik, *market* atau target pasar dapat merujuk pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemahaman akan target pasar membantu pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara lebih baik melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

1.7 Definisi Operasional

1.7.1 Dimensi *e-GovQual*

Berdasarkan *e-GovQual*, terdapat 6 (enam) dimensi secara keseluruhan dengan masing-masing indikator dan sub-indikatornya.

1.7.1.1 *Ease of Use*

Berkaitan dengan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai salah satu komponen dalam menilai kualitas pelayanan digital yang dalam hal ini berbasis pada *e-GovQual* sebagai bagian dari *e-service quality*, terdapat beberapa indikator dan juga masing-masing sub-indikatornya berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan diolah kembali, yaitu:

1. *Navigation* (navigasi)

Dalam konteks domain pemerintahan, navigasi merupakan salah satu fitur terpenting yang menyertakan tata letak info yang jelas, info terbaru, alat pencarian (*search engine*), dan informasi yang ditampilkan haruslah akurat.

a. Struktur situs web atau aplikasi

Struktur dari situs web atau aplikasi mencakup hal-hal layaknya pengaturan tata letak menu, ikon, dan fitur yang dirancang secara logis untuk memudahkan navigasi pengguna. Struktur yang baik akan memudahkan pengguna memahami alur aplikasi dengan cepat tanpa memerlukan panduan tambahan.

b. Terdapat penyesuaian bagi fungsi pencarian

Situs web atau aplikasi memiliki fungsi pencarian yang responsif, memungkinkan pengguna menemukan informasi atau layanan yang relevan dengan mudah. Fungsi pencarian ini mendukung berbagai parameter seperti nama layanan, nomor pengajuan, atau dokumen terkait. Atribut ini menunjukkan seberapa efektif fitur pencarian dalam membantu pengguna menemukan informasi yang spesifik.

c. *Site map* atau *navigation map*

Situs web atau aplikasi menyediakan peta navigasi yang menjelaskan struktur keseluruhan aplikasi. Fitur ini membantu pengguna memahami lokasi menu atau fitur tertentu, sehingga memudahkan pencarian informasi.

2. *Personalization* (personalisasi)

Personalisasi merujuk pada seberapa banyak dan mudah situs dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna.

a. Personalisasi preferensi pengguna (*user*)

Situs web atau aplikasi mampu menyajikan dan menyesuaikan informasi yang relevan dengan kebutuhan dan preferensi dari pengguna.

b. Kustomisasi oleh sistem sesuai dengan kebiasaan pengguna

Situs web atau aplikasi memungkinkan pengguna untuk mengatur beberapa fitur atau tampilan sesuai dengan preferensi pengguna. Hal tersebut menunjukkan fleksibilitas aplikasi dalam memungkinkan pengguna menyesuaikan tampilan dan fitur sesuai preferensi.

3. *Technical efficiency* (efisiensi teknis)

Merujuk pada sejauh mana suatu sistem *e-government* telah dirancang dan diimplementasikan secara efektif untuk meminimalkan upaya pengguna mencapai tujuannya melalui pengalaman pengguna dalam mengakses layanan yang lebih mudah dan lancar.

a. Penggunaan *set up link* dan *search engine* (kolom dan *search*)

Situs web atau aplikasi dirancang agar memudahkan pengguna dalam melakukan proses pencarian. Hal ini memastikan pengguna dapat mengakses layanan dengan mudah.

b. URL yang mudah diingat

Situs web atau aplikasi memiliki URL yang sederhana dan relevan sehingga nantinya akan memudahkan pengguna untuk mengakses situs web maupun aplikasi tanpa bergantung pada pencarian tambahan.

1.7.1.2 *Trust*

Berkaitan dengan dimensi keyakinan pengguna (*trust*) sebagai salah satu komponen dalam menilai kualitas pelayanan digital yang dalam hal ini berbasis pada *e-GovQual* sebagai bagian dari *e-service quality*, terdapat beberapa indikator dan masing-masing sub-indikatornya berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan diolah kembali, yaitu:

1. Privacy (kerahasiaan)

Privacy merujuk pada perlindungan data pribadi pengguna dari akses, penggunaan, pengungkapan, atau perubahan data yang tidak sah yang berpotensi dilakukan oleh oknum tertentu.

a. Tidak membagikan data pribadi kepada orang lain

Situs web atau aplikasi senantiasa memastikan bahwa data pribadi pengguna tidak dibagikan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan pengguna serta menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna.

b. Perlindungan kerahasiaan identitas pengguna

Situs web atau aplikasi menjamin bahwa identitas pengguna terlindungi dari aktivitas penyalahgunaan data pribadi oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab melalui mekanisme keamanan seperti enkripsi data atau perlindungan terhadap akses tidak sah.

c. Keamanan dalam hal pengarsipan data pribadi

Data pribadi pengguna yang disimpan dalam situs web maupun aplikasi dipastikan tersimpan dengan aman, baik dari ancaman pencurian data maupun kerusakan sistem.

- d. Pemberian persetujuan penggunaan data pribadi berbasis tujuan yang jelas

Sebelum data pribadi digunakan, situs web atau aplikasi meminta persetujuan pengguna dengan memberikan informasi yang jelas mengenai tujuan penggunaan data tersebut.

- e. Penggunaan data pribadi untuk layanan yang disepakati

Situs web atau pun aplikasi hanya menggunakan data pribadi pengguna sesuai dengan keperluan layanan yang telah disepakati tanpa melampaui batas penggunaan.

- f. Akses layanan hanya untuk pengguna yang terverifikasi

Situs web atau aplikasi memastikan bahwa hanya pengguna terverifikasi yang hanya dapat mengakses layanan, sehingga tidak ada penolakan layanan karena autentikasi yang tidak valid.

- g. Seluruh proses pelayanan terlaksana dengan benar

Situs web maupun aplikasi menjamin bahwa semua proses pelayanan, mulai dari *input* data hingga pengeluaran dokumen, dilakukan secara akurat tanpa kesalahan sistem.

2. *Security* (keamanan)

Security berperan dalam melindungi pengguna dari risiko penipuan dan kerugian dalam berbagai aspek dalam pelayanan digital dan memastikan bahwa seluruh proses terlaksana sebagaimana mestinya.

- a. Terdapat kemampuan enkripsi data

Situs web maupun aplikasi sudah mengimplementasikan teknologi enkripsi untuk melindungi data dan komunikasi antara pengguna dan sistem dari potensi penyadapan.

b. Terdapat fitur tanda tangan digital

Situs web atau aplikasi mendukung penggunaan tanda tangan digital untuk memverifikasi keaslian dokumen.

c. Kontrol akses

Situs web maupun aplikasi menerapkan kontrol akses untuk memastikan bahwa hanya pihak berwenang saja yang memiliki akses terhadap data tertentu, baik di sisi pengguna maupun penyedia layanan.

d. Terdapat prosedur dalam memperoleh *username* dan *password*

Situs web atau aplikasi memiliki prosedur yang aman dan terstruktur untuk pembuatan atau pemulihan *username* dan *password*, memastikan pengguna tidak kehilangan akses.

1.7.1.3 *Functionality of the Interaction Environment*

Berkaitan dengan dimensi fungsionalitas dalam proses interaksi pemberian dan penerimaan pelayanan (*functionality of the interaction environment*) sebagai salah satu komponen dalam menilai kualitas pelayanan digital yang dalam hal ini berbasis pada *e-GovQual* sebagai bagian dari *e-service quality*, terdapat beberapa indikator dan juga masing-masing sub-indikatornya berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan diolah kembali, yaitu:

1. *Quality characteristics of online forms* (karakteristik kualitas formulir)

Merujuk pada berbagai aspek yang membuat sebuah formulir menjadi lebih efektif, mudah dipahami, dan memenuhi kebutuhan pengguna.

a. Terdapat layanan bantuan *online* dalam bentuk formulir

Situs web atau aplikasi menyediakan fitur bantuan *online* yang memungkinkan pengguna mengajukan pertanyaan, melaporkan masalah, atau meminta panduan dengan mengisi formulir digital. Layanan ini membantu pengguna mendapatkan solusi secara cepat dan efisien tanpa harus mendatangi kantor secara fisik.

b. Terdapat format respons yang memadai

Situs web atau aplikasi memberikan respons kepada pengguna setelah melakukan suatu tindakan dalam format yang terstruktur, jelas, dan mudah dipahami, baik berupa notifikasi, email, atau tampilan hasil pada layar aplikasi. Format ini memastikan pengguna memahami status permohonan atau langkah yang harus diambil.

c. Transparansi

Pengguna diberitahu terkait konsekuensi apa yang akan mereka dapatkan dari pengisian dan pengiriman formulir.

d. Terdapat opsi pemulihan

Tersedia fitur *undo* di halaman formulir atau setelah pengguna mengirimkan formulir sebagai bentuk pemulihan (*recovery*)

2. *System ability* (kemampuan sistem)

Merujuk pada kemampuan suatu sistem yang digunakan dalam rangka mendukung proses pengisian formulir secara *online* sebagai bagian dari pelayanan publik digital/

- a. Informasi pengguna dapat digunakan secara berulang untuk aktivitas ke depan

Situs web atau aplikasi mampu menyimpan dan memanfaatkan data pengguna, seperti nama, NIK, dan riwayat pengajuan dokumen, untuk mempercepat proses layanan di masa mendatang. Hal ini mengurangi kebutuhan pengguna untuk memasukkan informasi yang sama secara berulang.

- b. Perhitungan otomatis untuk formulir yang digunakan

Aplikasi memiliki fitur perhitungan otomatis yang relevan dengan formulir atau data yang dimuat pengguna sebagai kemampuan sistem dalam merekam dan menyimpan segala informasi yang sudah dimuat sebelumnya oleh pengguna.

1.7.1.4 Reliability

Berkaitan dengan keandalan (*reliability*) sebagai salah satu komponen dalam menilai kualitas pelayanan digital yang dalam hal ini berbasis pada *e-GovQual* sebagai bagian dari *e-service quality*, terdapat beberapa indikator dan juga masing-masing sub-indikatornya berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan diolah kembali, yaitu:

1. *Accessibility* (aksesibilitas)

Merujuk pada sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh sebanyak mungkin pengguna tanpa adanya modifikasi.

a. Akurasi pemberian layanan

Situs web atau aplikasi mampu memberikan layanan dengan tingkat akurasi tinggi sesuai dengan data dan permohonan pengguna, tanpa adanya kesalahan dalam proses pemberian pelayanan secara digital.

b. Ketepatan waktu dalam pemberian dan penerimaan layanan

Situs web atau aplikasi memastikan setiap proses pelayanan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan dokumen, selesai sesuai waktu yang dijanjikan tanpa adanya keterlambatan. Hal tersebut menunjukkan seberapa cepat layanan dapat diberikan dan hasil layanan dapat diterima oleh pengguna.

c. Aksesibilitas terhadap situs web maupun aplikasi yang optimal

Situs web maupun aplikasi mampu diakses oleh pengguna kapan saja dan dari mana saja dengan mudah tanpa adanya gangguan atau kesalahan sistem.

2. *Availability* (ketersediaan)

Merujuk pada sejauh mana suatu sistem mengalami gangguan dalam layanannya kepada penggunanya sebagai konsekuensi dari kegagalan yang mungkin terjadi, hal ini menjadi representasi ketersediaan suatu layanan.

a. Kompatibilitas sistem situs web atau aplikasi dengan perangkat pengguna

Situs web maupun aplikasi dirancang untuk kompatibel dengan berbagai jenis perangkat dan sistem operasi yang digunakan oleh pengguna, baik itu perangkat desktop maupun seluler.

b. Kecepatan dalam pemberian pelayanan

Situs web atau aplikasi mampu memproses permintaan pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat.

1.7.1.5 *Content and Appearance of Information*

Berkenaan dengan konten dan tampilan informasi pada situs web atau aplikasi (*content and appearance of information*) sebagai salah satu komponen dalam menilai kualitas pelayanan digital yang dalam hal ini berbasis pada *e-GovQual* sebagai bagian dari *e-service quality*, terdapat beberapa indikator dan juga masing-masing sub-indikatornya berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan diolah kembali, yaitu:

1. *Quality of information* (kualitas informasi)

Merujuk pada seberapa banyak atau sedikitnya informasi yang ada pada suatu situs web maupun aplikasi.

a. Kelengkapan data

Situs web atau pun aplikasi menyediakan informasi yang lengkap terkait layanan, termasuk persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian layanan.

b. Akurasi dan keringkasan data

Informasi yang disediakan oleh situs web maupun aplikasi harus akurat, tanpa kesalahan penulisan atau data, dan disajikan secara ringkas untuk memudahkan pengguna memahami inti informasi.

c. Relevansi data

Informasi yang ditampilkan situs web atau aplikasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan relevan dengan layanan yang dicari, tanpa ada konten yang tidak relevan.

d. Kemudahan pemahaman data sehingga dapat dengan mudah ditafsirkan

Informasi yang ditampilkan pada situs web maupun aplikasi tersaji dalam bahasa yang sederhana, jelas, serta mudah dipahami oleh semua pengguna, termasuk mereka yang tidak memiliki latar belakang teknis.

2. *Timeliness of information* (ketepatan waktu informasi)

Merupakan faktor penting yang merujuk pada pembaruan situs web atau aplikasi secara berkala dengan menghadirkan penyajian informasi dengan tepat waktu.

a. Selalu menampilkan informasi terbaru dengan mencantumkan tanggal terbaru

Situs web maupun aplikasi secara berkala akan terus memperbarui informasi agar sesuai dengan kebijakan atau prosedur terbaru, sehingga pengguna selalu mendapatkan data yang terkini.

- b. Situs web atau aplikasi menyediakan *time stamp* untuk semua informasi yang diunggah

Merujuk pada tanda waktu yang tercantum pada informasi baik untuk pertama kali diterbitkan atau terakhir kali diperbarui yang dipublikasikan di sebuah situs web maupun aplikasi layanan yang disediakan pemerintah.

3. *Linkage* (tindakan untuk menghubungkan antar hal yang berkaitan)

Merujuk pada berapa banyak jumlah dan kualitas *link* (tautan) yang ditawarkan situs web atau aplikasi.

- a. Jumlah *link* yang berfungsi baik

Semua tautan yang ada di dalam situs web maupun aplikasi, baik menuju halaman lain maupun sumber eksternal, dapat diakses tanpa *error* atau kerusakan dan menjadi penting untuk tetap menjadi *link* yang dapat berfungsi dengan baik.

- b. Jumlah *link* yang mengalami kerusakan (tidak dapat diakses)

Tautan yang ada di dalam situs web maupun aplikasi, yang mengalami *error* atau kerusakan sistem sehingga mengakibatkan aksesibilitas terhadap *link* tersebut menjadi terhambat.

4. *Aesthetics* (estetika)

Estetika dari suatu situs web atau aplikasi akan memberikan dampak visual yang memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman serta sudut pandang pengguna dan memiliki implikasi bagi komunikasi secara maya yang efektif.

a. Warna

Kombinasi warna pada antarmuka (*interface*) atau tampilan situs web maupun aplikasi dirancang agar menarik, profesional, dan tidak mengganggu kenyamanan pengguna saat membaca informasi.

b. Grafis

Penggunaan elemen grafis dalam situs web maupun aplikasi mampu mendukung penyampaian informasi, seperti ikon, diagram, atau ilustrasi, tanpa mengurangi kecepatan akses aplikasi.

c. Animasi

Situs web atau aplikasi memiliki animasi yang digunakan untuk memperjelas alur layanan atau sebagai elemen estetika tanpa mengganggu kecepatan atau pengalaman pengguna dalam menerima layanan yang tersedia di dalamnya.

d. Ukuran halaman situs web atau aplikasi

Ukuran halaman situs web atau aplikasi disesuaikan agar memuat informasi penting tanpa membuat pengguna harus menggulir secara berlebihan, serta kompatibel dengan ukuran layar perangkat.

1.7.1.6 Citizen Support

Berkaitan dengan dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*) sebagai salah satu komponen dalam menilai kualitas pelayanan digital yang dalam hal ini berbasis pada *e-GovQual* sebagai bagian dari *e-service quality*, terdapat beberapa indikator dan juga masing-masing sub-indikatornya berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan diolah kembali, yaitu:

1. *Interactivity* (interaksi)

Merujuk pada kemampuan sistem *e-government* untuk memfasilitasi komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna dalam bentuk informasi, masukan, pengajuan pertanyaan, dan lain sebagainya.

a. Terdapat pedoman yang ramah pengguna (*user friendly*)

Situs web atau aplikasi menyediakan panduan yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan pengguna, termasuk mereka yang memiliki tingkat literasi digital rendah.

b. Terdapat halaman bantuan

Situs web maupun aplikasi memiliki halaman khusus yang berisi informasi untuk membantu pengguna mengatasi kesulitan dalam menggunakan layanan, seperti panduan teknis atau kontak tim dukungan.

c. Fitur *Frequently Asked Question* (FAQ)

Situs web atau aplikasi menyediakan daftar pertanyaan yang sering diajukan beserta jawabannya untuk membantu pengguna menemukan informasi dengan cepat.

d. Fitur pelacakan proses layanan

Situs web maupun aplikasi memungkinkan pengguna untuk memantau status permohonan mereka secara *real-time*, sehingga pengguna mengetahui progres layanan tanpa perlu bertanya langsung.

e. Adanya informasi kontak

Situs web atau pun aplikasi menampilkan informasi kontak yang jelas, seperti nomor telepon, alamat email, atau media sosial resmi, untuk memudahkan pengguna menghubungi penyedia layanan.

2. *Quality of assistance* (kualitas bantuan)

Mengacu pada seberapa baik layanan pemerintah dalam memberikan bantuan atau dukungan kepada masyarakat sebagai pengguna situs web atau aplikasi ketika mereka membutuhkannya.

a. Kemampuan pemecahan masalah pemberi layanan

Sistem dukungan di dalam situs web atau aplikasi dirancang untuk membantu pengguna menyelesaikan masalah mereka secara efektif.

b. Respons cepat dari pemberi layanan

Tim dukungan yang mengoperasikan situs web maupun aplikasi memberikan tanggapan secara cepat terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan pengguna.

c. Pengetahuan pemberi layanan

Pemberi layanan memiliki pengetahuan yang cukup tentang situs web maupun aplikasi dan prosedur layanan kependudukan untuk memberikan bantuan atau informasi yang akurat kepada pengguna.

d. Sikap pemberi layanan

Interaksi dalam jaringan (*online*) antara pengguna dan pemberi layanan di dalam situs web maupun aplikasi ditandai dengan sikap pemberi layanan yang ramah, sopan, dan profesional.

- e. Kemampuan pemberi layanan untuk meyakinkan pengguna

Pemberi layanan mampu membangun kepercayaan pengguna terhadap situs web atau pun aplikasi melalui pemberian layanan yang responsif, informatif, akurat, dan solutif.

Tabel 1.2 Dimensi *E-GovQual*

Dimensi	Indikator	Sub-Indikator
<i>Ease of use</i>	<i>Navigation</i> (navigasi)	Struktur aplikasi yang baik
		Terdapat penyesuaian fungsi pencarian
		<i>Site</i> atau <i>navigation map</i>
	<i>Personalization</i> (personalisasi)	Personalisasi preferensi <i>user</i>
		Kustomisasi oleh sistem sesuai dengan kebiasaan pengguna
	<i>Technical efficiency</i> (efisiensi teknis)	Penggunaan <i>set up link</i> dan <i>search engine</i> (kolom dan <i>search</i>)
		URL yang mudah diingat
<i>Trust</i>	<i>Privacy</i> (kerahasiaan)	Data pribadi tidak dibagikan kepada pihak lain
		Perlindungan kerahasiaan bagi identitas pengguna
		Keamanan pengarsipan data pribadi
		Persetujuan penggunaan data pengguna berbasis tujuan yang jelas
		Penggunaan data pribadi untuk layanan yang disepakati
		Akses layanan hanya untuk pengguna yang terverifikasi
		Seluruh proses pelayanan terlaksana dengan benar
	<i>Security</i> (keamanan)	Kemampuan enkripsi data
		Dukungan penggunaan tanda tangan digital
		Kontrol akses
		Prosedur dalam memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i>
		Layanan bantuan <i>online</i> dalam bentuk formulir

Dimensi	Indikator	Sub-Indikator
<i>Functionality of the interaction environment</i>	<i>Quality characteristics of online forms</i> (karakteristik kualitas formulir)	Format respons yang memadai
		Transparansi
		Opsi pemulihan
	<i>System ability</i> (kemampuan sistem)	Perhitungan otomatis untuk formulir yang digunakan
		Penggunaan informasi dari pengguna secara berulang
<i>Reliability</i>	<i>Accessibilty</i> (aksesibilitas)	Akurasi pemberian layanan
		Ketepatan waktu dalam pemberian dan penerimaan layanan
		Aksesibilitas aplikasi yang optimal
	<i>Availability</i> (ketersediaan)	Kompatibilitas sistem aplikasi dengan perangkat pengguna
		Kecepatan dalam pemberian pelayanan
<i>Content and Appearance of Information</i>	<i>Quality of information</i> (kualitas informasi)	Kelengkapan informasi
		Akurasi dan keringkasan informasi
		Relevansi informasi
		Cara penyampaian informasi
	<i>Timeliness of information</i> (ketepatan waktu informasi)	Informasi terbaru yang selalu ditampilkan
		<i>Time stamp</i> untuk informasi yang diunggah
	<i>Linkage</i> (tindakan untuk menghubungkan antar hal yang berkaitan)	Jumlah <i>link</i> yang berfungsi baik
		Jumlah <i>link</i> yang mengalami kerusakan (tidak dapat diakses)
	<i>Aesthetics</i> (estetika)	Warna yang digunakan
		Grafis yang digunakan
		Animasi yang digunakan
<i>Citizen support</i>	<i>Interactivity</i> (interaksi)	Ukuran halaman aplikasi
		Adanya pedoman yang ramah pengguna (<i>user friendly</i>)
		Adanya halaman bantuan
		Adanya fitur <i>Frequently Asked Question (FAQ)</i>
		Adanya fitur pelacakan proses layanan
		Adanya informasi kontak

Dimensi	Indikator	Sub-Indikator
	<i>Quality of assistance</i> (Kualitas bantuan)	Kemampuan pemecahan masalah pemberi layanan
		Respons cepat dari pemberi layanan
		Pengetahuan pemberi layanan
		Sikap pemberi layanan
		Kemampuan pemberi layanan untuk meyakinkan pengguna

Sumber: Kumpulan referensi

1.7.2 Unsur-Unsur Manajemen

Berkaitan dengan 6M unsur-unsur manajemen, berikut adalah definisi operasional dari keenam unsur manajemen tersebut yang akan dipaparkan secara umum.

1.7.2.1 *Man* (Sumber Daya Manusia)

Manajemen sumber daya manusia pada lingkup administrasi publik melibatkan proses pengorganisasian, pelatihan, serta pengembangan pegawai untuk memastikan bahwa para aparat memiliki kompetensi dan motivasi yang diperlukan untuk melayani masyarakat secara optimal. Hal tersebut mencakup hal-hal seperti pengaturan struktur organisasi yang jelas dan sistem evaluasi kinerja pegawai.

1.7.2.2 *Money* (Uang)

Pengelolaan keuangan dalam ruang lingkup administrasi publik meliputi beberapa hal layaknya perencanaan anggaran, pengumpulan pajak, maupun pengeluaran dana untuk program-program pemerintah. Efektivitas penggunaan uang sangat penting untuk mencapai tujuan pelayanan publik dan memastikan transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran negara.

1.7.2.3 *Machine* (Mesin atau Teknologi)

Dalam ruang lingkup administrasi publik, mesin atau teknologi dapat merujuk pada penggunaan perangkat keras seperti komputer maupun perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data serta meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Pemanfaatan teknologi modern menjadi kunci untuk mempercepat proses administrasi dan mewujudkan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

1.7.2.4 *Method* (Metode atau Prosedur)

Unsur ini meliputi beberapa hal seperti metode layaknya teknik manajerial, kebijakan, dan prosedur yang diadopsi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Hal tersebut juga termasuk penggunaan teknologi informasi untuk memperbaiki proses administrasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

1.7.2.5 *Material* (Bahan Baku)

Erat kaitannya dengan administrasi publik, bahan baku dapat berupa infrastruktur penunjang layaknya gedung pemerintahan, peralatan kantor, maupun barang-barang yang diperlukan untuk menjalankan program-program pemerintah. Pengelolaan bahan baku harus terlaksana dengan baik agar dapat mendukung operasional yang efisien.

1.7.2.6 *Market* (Target)

Dalam lingkup administrasi publik, target pasar mencakup pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat dan bagaimana pemerintah sebagai pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan tersebut melalui kebijakan dan program yang

tepat. Hal tersebut juga mencakup komunikasi dengan masyarakat untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) serta meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), penelitian kuantitatif ialah penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme dan diterapkan untuk mengkaji sampel atau populasi. Secara umum, pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak. Instrumen penelitian digunakan dalam proses pengumpulan serta analisis data. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk meneliti populasi atau sampel yang representatif, dengan data yang dikumpulkan melalui angket, serta dianalisis secara kuantitatif menggunakan teknik statistik.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif, di mana penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan data atau fakta tertentu di lapangan yang nantinya akan dipaparkan dalam bentuk data statistik. Skripsi ini berfokus pada *electronic service quality* pada pelayanan kependudukan digital di Kota Depok berbasis penggunaan aplikasi *Depok Single Window*, di mana data-data yang nantinya akan didapatkan bersumber dari hasil pengukuran kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah Kota Depok berbasis *e-GovQual* sebagai pengembangan dari *e-service quality* berdasarkan persepsi masyarakat.

1.8.2 Populasi dan Sampel

1.8.2.1 Populasi

Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek dari penelitian. Sugiyono (2013) mendeskripsikan populasi sebagai suatu generalisasi yang mencakup subjek atau objek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian nantinya akan ditarik kesimpulan. Populasi juga merujuk pada keseluruhan kelompok peristiwa, individu, maupun hal lainnya yang ingin diteliti oleh penulis. Sementara itu, kelompok populasi adalah kumpulan semua elemen dalam populasi di mana sampel diambil.

Dalam penelitian ini, populasi merujuk kepada masyarakat Kota Depok yang telah, sedang, atau sudah pernah menggunakan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan layanan kependudukan digital yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi *Depok Single Window* sebagai bentuk dari pelaksanaan *e-government* di Kota Depok.

1.8.2.2 Sampel

Sugiyono (2013) mendeskripsikan sampel sebagai sebagian dari objek yang merupakan representasi dari populasi, di mana pengambilan sampel harus mencerminkan karakteristik suatu populasi. Jika sampel yang diambil tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi, hal ini dapat mengakibatkan bias dalam penelitian, sehingga penelitian tersebut tidak dapat diandalkan karena tidak dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Depok yang pernah menggunakan aplikasi *Depok Single Window*

yang secara spesifik menggunakan aplikasi tersebut untuk menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi *Depok Single Window* tersebut.

Karena pengguna dari aplikasi *Depok Single Window* yang pasti tidak menentu dan tidak diketahui jumlahnya, maka jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Cooper & Emory (1997) berasumsi bahwa populasi merupakan hal yang tidak terbatas, ukuran data jumlah absolut dari sampel menjadi hal yang dirasa lebih penting jika dibandingkan dengan ukuran jumlah aslinya terhadap populasi. Maka dari itu, Cooper dan Emory berpendapat bahwa 100 merupakan jumlah sampel yang dirasa sudah memenuhi syarat bagi suatu sampel yang sesungguhnya dan dapat dikatakan representatif.

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel *non probability sampling* merupakan suatu metode untuk memperoleh informasi atau angka sedemikian rupa sehingga tidak semua informasi yang dapat dipilih untuk gambar tersebut berukuran sama. Teknik pengambilan sampel berdasarkan *non probability sampling* mengandalkan pertimbangan peneliti atau faktor-faktor tertentu dalam pemilihan sampel. Salah satu teknik pengambilan sampel yang menjadi bagian dari *non probability sampling* adalah *purposive sampling*, di mana *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang mana tidak semua orang bisa dijadikan sampel, hanya orang-orang tertentu yang sesuai dengan kriteria dan karakteristik yang telah ditentukan saja yang bisa dijadikan sampel.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

1.8.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data yang dijelaskan secara kuantitatif dalam bentuk numerik. Data kuantitatif sendiri adalah data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang disajikan dalam bentuk informasi atau penjelasan yang dinyatakan melalui angka atau bilangan numerik.

1.8.4.2 Sumber Data

Data pada penelitian ini merupakan data primer dan sekunder dalam lingkup kuantitatif yang masing-masing berasal dari sumber yang berbeda, yaitu:

1. Sumber data primer adalah sumber data yang bersumber dari sasaran penelitian berbasis kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer yang akan dikumpulkan dapat diperoleh dari hasil survei melalui penyebaran kuesioner secara digital yang ditujukan kepada masyarakat Kota Depok sebagai pengguna aplikasi *Depok Single Window* dengan karakteristik sebagai berikut:
 - a. Masyarakat Kota Depok.
 - b. Berusia minimal 17 tahun
 - c. Pernah atau sedang menggunakan aplikasi *Depok Single Window* untuk mengakses layanan kependudukan digital.
2. Data sekunder merupakan informasi data ataupun laporan yang berbentuk data kuantitatif dan kualitatif dari dokumentasi dan arsip resmi pemerintah

maupun jurnal relevan yang dipublikasikan di internet. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari sumber-sumber yang sudah disebutkan.

1.8.5 Skala Pengukuran

Sugiyono (2013) mendeskripsikan kala pengukuran sebagai alat yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya suatu interval dalam instrumen ukur. Skala pengukuran ini nantinya diaplikasikan dalam proses pengukuran yang akan berbuah data kuantitatif. Dalam penelitian ini, digunakan skala pengukuran ordinal dengan mengelompokkan data berdasarkan nilai atau tingkatannya menggunakan skala Likert yang terdiri dari 4 kategori respons, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Penggunaan skala Likert dengan 4 kategori ini bertujuan untuk menghindari pilihan netral dan mendorong responden untuk memilih antara setuju atau tidak setuju.

Tabel 1.3 Skala Likert

Skala	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Setuju	3
Sangat setuju	4

Berdasarkan Tabel 1.3, maka dapat dilakukan penilaian terhadap respons yang diperoleh dari jawaban responden dengan menggunakan penilaian skala rentang. Penilaian skala rentang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menyajikan hasil jawaban sebagai data yang berisi kriteria penilaian dari setiap pernyataan pada kuesioner berdasarkan persentase.

Satu hal yang penting untuk diketahui sebelum melakukan penilaian dengan menggunakan skala rentang adalah terkait nilai kumulatif yang merupakan jumlah nilai dari setiap pernyataan, yang mana di dalam penelitian ini mencakup jawaban dari 100 responden sesuai dengan teori yang digunakan. Kemudian data akan dikalikan dengan bobot nilai skala Likert yang dapat dilihat pada Tabel 1.3. Selanjutnya nilai kumulatif akan dikalikan dengan jumlah responden sebanyak 100 sampel dan menjadi jumlah kumulatif.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui pelaksanaan survei berbasis kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan seputar hal-hal yang ingin diteliti. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner adalah pendekatan yang umum digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan sistematis. Kuesioner merupakan alat yang dibuat guna mengumpulkan data dari sampel populasi dengan memberikan serangkaian pertanyaan yang telah dirancang.

Kuesioner dalam penelitian ini akan dibagikan kepada 100 responden yang mana adalah masyarakat Kota Depok yang pernah atau sedang menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* untuk menggunakan layanan administrasi kependudukan digital. Jawaban dari setiap pertanyaan di dalam kuesioner yang diberikan menggunakan pengukuran secara ordinal dan dibedakan secara bobot dan nilai per jawabannya berbasis skala Likert.

1.8.7 Teknik Analisis Data

1.8.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah proses yang dilakukan untuk mengevaluasi keakuratan suatu instrumen dalam melakukan pengukuran. Dalam konteks pengujian instrumen pengumpulan data, validitas dibagi menjadi dua jenis, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas mengindikasikan seberapa jauh data yang dikumpulkan sesuai dengan objek penelitian yang ditargetkan. Fungsi utama uji validitas adalah untuk mengidentifikasi apakah ada pertanyaan dalam kuesioner yang perlu dihilangkan atau diubah karena dianggap tidak relevan. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai kesesuaian data dengan menggunakan rumus *Product Moment Pearson* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 (\sum x^2)\} \{N \sum y^2 (\sum y^2)\}}}$$

Keterangan:

1. r_{xy} = koefisien validitas
2. N = banyaknya sampel
3. X = nilai pembanding
4. Y = nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Kriteria dalam pengujian uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien korelasi r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid.

1.8.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi suatu alat ukur, sehingga dapat diandalkan dan tetap stabil meskipun digunakan secara berulang. Suatu instrumen pengukuran dianggap reliabel jika mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten dan memiliki ketepatan yang tetap, sehingga kebenaran hasil pengukurannya dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu metode yang umum digunakan dalam penelitian untuk menguji reliabilitas adalah metode *Cronbach's Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

1. r_{11} = Reliabilitas instrumen
2. k = Jumlah pertanyaan
3. $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian
4. $\sum \sigma t^2$ = Varian skor total

Hasil dalam analisis reliabilitas instrumen akan diperoleh melalui nilai *Alpha Cronbach*, suatu instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.