

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era 4.0 sekarang ini, teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Kemajuan zaman berpengaruh terhadap digitalisasi di setiap bidang yang ada. Peran manusia menjadi lebih kompleks karena harus dapat menguasai teknologi sebagai alat bantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Teknologi diharapkan dapat membantu mempermudah dan memaksimalkan suatu pekerjaan. Hal itu juga sesuai dengan Tujuan pembangunan berkelanjutan / *Sustainable Development Goals (SDGs)* yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan ekonomi dan pembangunan sosial yang berkelanjutan. TPB/SDGs ialah sebuah komitmen secara nasional dan secara global dalam pengembangan tujuan. Adapun tujuan tersebut yakni kemitraan dalam pencapaian sebuah usaha, kelembagaan, keadilan serta perdamaian yang memiliki ketangguhan, ekosistem di darat, ekosistem di laut, perubahan sebuah iklim yang ditangani, tanggung jawab produksi serta konsumsi, kelanjutan dari pemukiman, kesenjangan yang berkurang, infrastruktur, inovasi serta industry, ekonomi yang bertumbuh serta kelayakan pekerjaan, energi yang terjangkau serta bersih, sanitasi serta air bersih yang layak, kesetaraan gender, kualitas Pendidikan, kehidupan sejahtera dan sehat, tanpa kelaparan, dan juga tanpa adanya kemiskinan didalamnya. Prioritas yang dikembangkan perlu adanya sebuah strategi dalam pencapaian baik di tingkat kta atau kabupaten, provinsi maupun nasional. Dalam Penelitian Penerapan *E-Government* melalui Aplikasi *Dukcapil Smart* di Kabupaten Bantul ini sesuai dengan cakupan *Sustainable Development*

Goals nomor ke (9) yaitu mengenai Inovasi dan Infrastruktur dimana *E-Government* merupakan inovasi dari pelayanan publik yang melibatkan infrastruktur dalam menunjang kinerja Pelayanan Publik. Menurut (Puguh Prasetya Utomo, 2013), Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah lama membuat ilmuwan berinovasi untuk mengembangkannya pada Negara Negara maju dan negara berkembang dengan tujuan mempermudah serta mempraktikkan semua bentuk pekerjaan dan pelayanan. Kemajuan teknologi ini berdampak pada setiap sektor yang ada tidak terkecuali pemerintahan. Didalam sektor pemerintahan, salah satu implementasi dari digitalisasi modern adalah *Electronic- Government (E-Government)*. Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009 : 113), *E- Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area network (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Gordon B Davies (2014) Mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen adalah sistem manusia yang terpadukan untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. (Rachma Aprianty, 2016) *Electronic- Government* memiliki peranan sangat vital di era digitalisasi saat ini. *E-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparaturnya pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan *E-Government* merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi.

Di era globalisasi seperti sekarang ini kemajuan teknologi informasi dapat menjanjikan sebuah efektivitas. Kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi terlebih dalam hal pemerintahan. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto 2011: 181 bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan kemudahan interaksi serta pengoptimalan kinerja dan efektivitas birokrasi di era otonomi daerah sekarang ini.. Pelayanan publik yang sebaik baiknya adalah pelayanan yang di proses cepat, tepat, dan memberikan hasil akurat serta terpercaya dengan penuh tanggung jawab sebagaimana telah diatur dalam UU No 25 Thn 2009 mengenai publik yang dilayani menggunakan kewajiban yang ada di pemerintah serta pemenuhan di dalam pemerintah. Adanya kewajiban dalam landasan yuridis memberikan sebuah layanan terhadap masyarakat dalam hal hak hak secara sosial dengan pemenuhan rakyat Indonesia serta tidak terdapat perbedaan maupun diskriminasi didalamnya seperti yang terdapat pada Pasal 18A Ayat (2) serta Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945.

Maka dari itu, adanya hal yang diterapkan mengenai pengelolaan pemerintahan (*electronic government*) sendiri yang memiliki tujuan dalam hal elektronik didalamnya. Penuntutan oleh pemerintah dengan hal tradisional didalamnya terdapat hal identik yakni pemerintahan dengan berbasiskan sebuah kertas atau dengan cara yang masih tradisional atau manual. Penyelesaian ini akan

berganti kepada cara yang elektronik sehingga akan mengubah cara kerja dalam bidang pekerjaan serta sektor dengan cara mempermudah sebuah layanan yang diberikan kepada masyarakat (Holle, 2011). Kabupaten Bantul merupakan salah satu dari lima Kabupaten/ Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah melaksanakan Inpres No 3 Tahun 2003 mengenai adanya kebijakan di dalam strategi secara nasional di dalam sebuah pengembangan. Pembuktiannya ialah terdapat sebuah situs yakni <https://bantulkab.go.id/> yang dengan penggunaan sebuah informasi yang mempunyai urusan didalam layanan pemerintahan serta public dengan kelengkapannya dibanding dengan Kabupaten / Kota yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mengembangkan *E-Government* Pemerintah Kabupaten Bantul membangun *Bantul Cyber City* yang dititik beratkan pada program *Digital Government Services (DGS)* sebagai pengembangan serta implementasi didalam strategi wilayah Bantul.. Pemerintah Kabupaten Bantul telah melakukan beberapa kegiatan dalam pengembangan *e-government*, dengan memperhatikan metodologi prototipe yang terdiri dari lima tahapan, yaitu komunikasi, perencanaan secara tepat, pemodelan perancangan secara tepat, pembentukan prototipe, dan penyerahan sistem / perangkat lunak ke pengguna atau pengakses. Pengembangan yang dilakukan dengan adanya infrastruktur yang meningkat didalam sebuah pemerintahan IT dengan yang ada di Bantul atau OPD yang ada disana, lalu ada pelaksanaan mengenai bimbingan secara teknis guna berkaitan dengan bidang teknologi dengan kegiatan teknologi secara informasi didalamnya mempunyai tujuan dalam peningkatan kemampuan dalam pegawai secara daerah dan layanan yang terdapat di publik mempunyai basis teknologi

didalamnya, lalu ada aplikasi yang dibentuk dengan penggunaan sistem informasi dilaksanakan nya hal administrasi, pengolahan secraa internal, layanan informasi secara public, dan lain sbeagainya. Perkembangan yang ada di dalam sebuah pengelolaan mendapatkan penghargaan didalam pengembangannya yakni:

Tabel 1. 1 Daftar Penghargaan Pemerintah Kabupaten Bantul

<u>Tahun</u>	<u>Penghargaan</u>	<u>Pelaksana</u>
2005	<u>Depdagri Inovation E-Government sebagai Favorite website. (Cipto, 2017)</u>	<u>Departemen Dalam Negeri</u>
2005	<u>Depdagri Inovation E-Government Award sebagai User Friendly (Cipto, 2017)</u>	<u>Departemen Dalam Negeri</u>
2008	<u>“Warta Ekonomi E-Government Award” Sebagai website terbaik kategori Kabupaten. Sumber: (Bantul, 2008)”</u>	<u>Warta Ekonomi</u>
2010	<u>PeGI (Pemeringkatan e-Government Indonesia) tingkat Kabupaten/Kota Pemerintah Kabupaten Bantul ada diperingkat 14 dan di DIY peringkat 3. Sumber: (Bantul, 2010)</u>	<u>Kemkominfo</u>
2014	<u>Peringkat 4 Penghargaan IDSA 2014 Kategori Overcall Society. Sumber: (Bima, 2014)</u>	<u>PT Telkom dan Kemkominfo</u>
2015	<u>Posisi 8 dengan kategori baik pada tingkat Kabupaten/Kota di Banten, DIY, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi.</u>	<u>Kemkominfo</u>

Sumber : Olah Data, 2022

Saat kemajuan telah ada di semua layana masyarakat, pemberian layanan baru diberikan kepada masyarakat dengan cara yang baru yakni dengan adanya pengembangan serta penggabungan dari *m-government* serta *e-government* dimana pengembanga ini ialah landasan *e-government* itu sendiri (Hambali, 2014). Saat ini Pemerintah Kabupaten Bantul menerapkan *e-Government* dan *m-Government*

melalui beberapa situs web dan aplikasi dari berbagai bidang OPD dengan tujuan masing-masing. Terdapat beberapa kategori didalamnya yakni yang memiliki tujuan dari masing masing kategori tersebut seperti yang pertama ialah web serta aplikasi internal yang merupakan sebuah situs ataupun aplikasi dalam pengaksesan serta pembukaan pihak pihak yang terkait, contohnya pemerintahan dan terdapat situs atau aplikasi secara publik yang bisa diakses masyarakat . Adapun aplikasi tersebut yakni:

Tabel 1. 2 Daftar Situs / Website Pemerintah Kabupaten Bantul

No.	<u>Sistem Informasi Manajemen</u>	<u>Kegunaan</u>
1.	SIAK (<u>Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</u>) https://disdukcapil.bantulkab.go.id/	<u>Aplikasi dari Pusat yang sudah dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil untuk pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat.</u>
2.	E-audit	<u>Sistem informasi yang merupakan hasil kerjasama Pemerintah Bantul dengan BPK sebagai salah satu agen konselor dalam proses penyelenggaraan keuangan di Pemerintah Kabupaten Bantul</u>

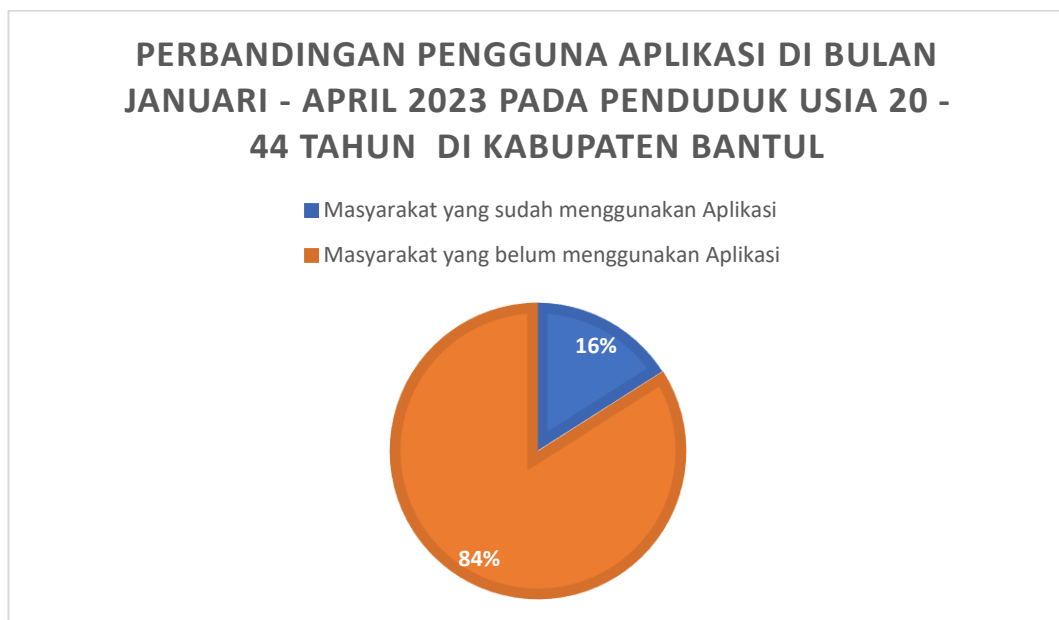
No.	Sistem Informasi Manajemen	Kegunaan
3.	E-office	Sistem yang digunakan untuk membantu proses persuratan, disposisi dan pengarsipan.
4.	SIM Pengelolaan Penggajian Pegawai Kabupaten Bantul	Sistem informasi yang digunakan untuk menyimpan, mengolah dan menampilkan informasi/pelaporan data gaji pegawai Kabupaten Bantul
5.	www.bantulkab.go.id	Merupakan website resmi Pemerintah Kabupaten Bantul yang berisi berbagai informasi maupun berita Pemerintahan dan layanan publik di Kabupaten Bantul
6.	www.bantulcraft.go.id	Situs web yang berisi tentang informasi Industri Kerajinan masyarakat Bantul
7.	Jdih.bantulkab.go.id	layanan informasi yang memuat produk-produk hukum (Perda, Perbup, Keppup, dll) yang ada di Kabupaten Bantul
8.	invesda.bantulkab.go.id	Situs web yang menampilkan investasi di wilayah Pemerintahan Kabupaten Bantul yang dapat disampaikan kepada masyarakat.
9.	shbj.bantulkab.go.id	Situs web yang digunakan sebagai sarana publikasi standar harga barang dan jasa untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.
10.	sistel.bantulkab.go.id	Situs web yang memberikan kemudahan kepada masyarakat terkait dengan Permohonan pendirian menara

No.	Sistem Informasi Manajemen	Kegunaan
		telekomunikasi disamping itu sebagai fasilitas bagi pemerintah untuk melaksanakan tugas pemantauan dan pengendalian menara telekomunikasi.
11.	Lapor Bantul	Layanan yang ditujukan untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, keluhan, kritik dan saran untuk Pemerintah Bantul. Sistem ini dikelola Dinas Kominfo Bantul
12.	LPSE (lpse.bantulkab.go.id)	Pelayanan dan pengelolaan pengadaan barang jasa di Kabupaten Bantul
13.	Sistem Informasi Perizinan Terpadu (perijinan.bantulkab.go.id)	Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan di Kabupaten Bantul.
14.	simrenbang.bantulkab.go.id	Sistem informasi yang digunakan untuk mengetahui perencanaan pembangunan di Kabupaten Bantul
15.	simnangkis.bantulkab.go.id	Sistem informasi yang digunakan untuk mengetahui data kemiskinan yang ada di Kabupaten Bantul dan upaya penanggulangannya.

No.	Sistem Informasi Manajemen	Kegunaan
17.	<i>Dukcapil Smart</i> Bantul	Aplikasi android yang membantu masyarakat dalam memberikan tanpa antri. Dikelolah oleh Disdukcapil Kab. Bantul.
18.	Sipentol Dishub Bantul	Aplikasi berbasis android yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang pendaftaran online uji kendaraan. Dikelola oleh Dinas Perhubungan Kab. Bantul
19.	PDAM BANTUL SIAP PRIMA	Aplikasi yang digunakan untuk memudahkan seluruh pelanggan PDAM Bantul untuk mengakses semua informasi yang dibutuhkan hanya dengan cara membuka handphone yang berbasis Android, yang didahului dengan mengunduh / download aplikasi PDAM Bantul melalui <i>Playstore</i> .
20.	Jelajah Bantul	Aplikasi berbasis android yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan panduan wisata seputar Kabupaten Bantul dengan lengkap, aktual, serta mudah diakses kapan pun dan dimanapun baik wisata, hotel, kuliner, pusat perbelanjaan, kerajinan, seni budaya dan fasilitas umum yang berada di wilayah Bantul. Dikelola oleh Dinas Pariwisata Bantul.

Sumber : bantulkab.go.id, 2020

Berdasarkan data situs web dan aplikasi 1.2 Terdapat satu situs aplikasi yang dibentuk Pemerintah Kabupaten Bantul dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang memiliki Sistem Pelayanan Publik berbasis elektronik, segala informasi baik berita terkini, pelayanan, serta struktur organisasi tersentral didalam aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul*. Pemanfaatan layanan elektronik ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan online baik dalam pelayanan administrasi (ktp, kk, kartu kelahiran) ataupun sebagai bentuk transparansi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Namun kenyataanya partisipasi masyarakat produktif usia 20-44 tahun dalam penggunaan aplikasi ini pada rentang waktu Januari – April 2023 belum optimal itu terbukti dari diagram dibawah ini.



Gambar 1. 1 Perbandingan Pengguna Aplikasi pada Penduduk Usia 20-44 Tahun di Kabupaten Bantul

Sumber : *Disdukcapil Kabupaten Bantul, 2023*

Dari tabel diagram dapat diketahui bahwa dari total 345.237 masyarakat produktif berumur 20 – 44 tahun di Kabupaten Bantul ada sekitar 16 % yang sudah menggunakan aplikasi ini pada rentang waktu Januari – April 2023. 84 % sisanya belum menggunakan layanan aplikasi ini untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini membuat aplikasi ini belum terpakai secara optimal dalam memenuhi layanan administrasi kependudukan secara daring. Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini juga ditemukam antrean yang cukup padat saat jam kerja layanan dibuka, hal ini membuat penerapan aplikasi ini belum berjalan secara optimal.

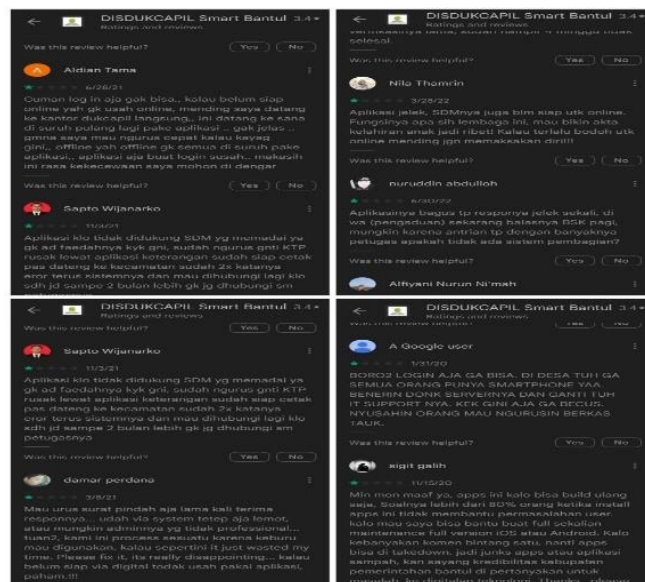


Gambar 1. 2 Antrean Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Sumber : *Dokumentasi Penulis, 2023*

Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini diciptakan berdasarkan dengan Perda Kabupaten Bantul No 16 Tahun 2015 mengenai Tertib Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Bupati No 35 Thn 2016 mengenai Petunjuk Pelaksanaan Perda Kabupaten Bantul No 16 Thn 2015 mengenai Tertib Administrasi Kependudukan. *Dukcapil Smart Bantul* merupakan salah satu

inovasi dalam peningkatan pelayanan dan juga sebagai sebuah respon kepada masyarakat mengenai keluhan kesulitan layanan yang kurang memuaskan serta efektif. Dalam aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini, masyarakat dapat mengakses pelayanan secara online dengan layanan *SINOVA* (Sistem Inovasi Layanan Online). Pelayanan *SINOVA* ini terdiri dari pelayanan ktp rusak/hilang, pelayanan akta kelahiran / kematian dan lain sebagainya. Di era pandemi seperti ini inovasi pelayanan digital menjadi suatu solusi untuk memaksimalkan pelayanan tanpa harus membuat kerumunan. Pelayanan berbasis digital *E-Government* memberikan pelayanan yang lebih transparan dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Namun beberapa masyarakat mengeluhkan perihal aplikasi *dukcapil smart bantul* ini dimana terdapat beberapa kendala seperti gagal *login*, *slow response* dan tidak kompatibel dengan perangkat *ios*.



Gambar 1. 3 Review dari Pengguna Aplikasi
 Sumber : *google playstore aplikasi Disdukcapil Smart Bantul, 2023*

Secara kualitas sistem Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* yang bertujuan untuk meningkatkan layanan informasi publik telah berfungsi dengan baik. Akan tetapi kondisi *hardware* dan *software* yang belum mumpuni membuat akses dan respon sistem aplikasi menjadi belum maksimal itu terbukti dengan *review* pengguna di platform *Google Playstore*. Dari segi Penerapan aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini belum terlaksana secara baik hal ini dapat dilihat dari fleksibilitas dan Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan tugas dan fungsinya belum berjalan secara optimal. Disamping itu masyarakat di Kabupaten Bantul tidak semua memiliki *Smartphone* dan Jaringan Internet yang dapat mengakses Aplikasi *Dukcapil Smart* dengan baik. Selain itu dari data awal observasi melalui *review* pengguna di *platform google playstore* Pengguna masih merasa kebingungan serta respons yang lambat secara teknis dan masih adanya *error system*. Penelitian ini menjadi penting sebagai jawaban dari permasalahan **Mengapa aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* ini belum berjalan secara optimal**. Dari latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian mengenai Bagaimana Penerapan Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* sebagai sarana Pelayanan Publik yang belum terlaksana dengan baik, Penulis juga ingin mengetahui Faktor Faktor apa saja yang mendorong dan menghambat dalam Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya Sosialisasi Pemerintah terhadap aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* kepada masyarakat sehingga pelayanan lewat Aplikasi *Disdukcapil Bantul Smart* belum maksimal

2. Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* yang memerlukan *Smartphone* serta jaringan internet menjadi tantangan karena tidak semua masyarakat Kabupaten Bantul memiliki *Smartphone* serta jaringan internet yang stabil.
3. Sumber daya masyarakat yang tergolong menengah juga memberikan masalah karena pengetahuan masyarakat terhadap teknologi informasi yang masih terbatas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, yang memuat beberapa permasalahan yang timbul maka rumusan masalah yang ditentukan adalah

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi *Disdukcapil Bantul Smart* sebagai sarana pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Bantul?
2. Apa Saja Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Penerapan Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* sebagai sarana pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantul.
2. Menganalisis Faktor Pendorong dan Penghambat pada Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* sebagai sarana pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantul.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Harapan secara teoritis yang ingin didapatkan di penelitian ini yakni sebagai bahan acuan dan referensi peneliti lain dalam penelitian menggunakan objek yang relatif sama serta penjadian ilmu pengetahuan untuk pihak manapun
- b. Manfaat lainnya yakni sebagai pengembangan bahan penelitian jurusan Admnistrasi Publik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi masyarakat, sebagai masukan serta bahan acuan saran kepada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.
- b. Bagi Pemerintah, sebagai acuan serta berkembangnya sebuah sistem secara Aplikasi dalam pemberian pelayanan.
- c. Bagi Penulis, bertujuan agar menambah pengetahuan serta wawasan mengenai pelaksanaan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* sebagai sarana pelayanan elektronik di Kabupaten Bantul.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam proses penyusunan topik penelitian, penulis turut menggunakan rujukan dari beberapa penelitian terdahulu untuk menambah referensi dalam penulisan. Berdasarkan 22 penelitian terdahulu yang terlampir didapati tidak ditemukan judul penelitian yang sama, dasar kebijakan yang sama, dan juga aspek analisis tema yang sama dengan pilihan judul penulis. Dalam Penelitian terdahulu terdapat 22 penelitian yang secara garis besar membahas mengenai Penerapan *E-Government*. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada Penerapan *E-Government* Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Jika dianalisis dengan Penelitian yang akan dilakukan Peneliti, terdapat adanya persamaan dan perbedaan yang dapat dijelaskan sebagai berikut, perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif dengan menganalisis elemen elemen sukses tercapainya *Electronic Government* menggunakan teori *Harvard JFK School of Government* yang meliputi *Support, Capacity* dan *Value*. Lalu untuk mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhinya peneliti menggunakan Teori *E-Government Quality* yang terdiri dari Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan serta Dukungan Warga Negara. Sedangkan penelitian penelitian terdahulu menyinggung mengenai efektivitas, implementasi serta digitalisasi pada objek yang dikaji, selain itu penelitian sebelumnya juga menggunakan hubungan korelasi (kuantitatif). Sedangkan persamaannya ada pada teori dengan penggunaan teori elemen sukses *E-Government* dan Faktor faktor yang mempengaruhinya. Disamping itu ada persamaan objek dimana penelitian ini sama sama melibatkan Pemerintah dan Masyarakat sebagai Penggunanya. Meski ada kemiripan mengenai analisis dan

memaknai objek. Namun yang akan di teliti berbeda. Penelitian ini berfokus pada Penerapan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan Faktor Faktor yang mempengaruhinya baik sebagai Pendorong dan Penghambat Aplikasi. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan pula bahwa penelitian ini tergolong dalam penelitian yang baru. Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan memberikan suatu wawasan baru mengenai pelaksanaan *E-Government* sebagai pelayanan publik.

1.6.2 Administrasi Publik

Dalam penelitian ini peneliti mengambil konsep Administrasi Publik sebagai acuan dalam penelitian. Hal ini didasarkan bahwa *E-Government* merupakan salah satu aspek pelayanan publik yang didalamnya menggunakan teori Administrasi Publik. Administrasi Publik meliputi pembahasan publik didalamnya. Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) memiliki arti yakni proses *personal secara public* dan juga sumber daya dengan koordinasi serta organisir dalam pemformulasian pengelolaan serta pengimplementasian mengenai kebijakan yang memiliki keputusan baik serta seni dalam pengaturan sebuah *public affairs*. Dwight Waldo dalam Maksudi (2017:223) mendefinisikan bahwasanya tidak terdapat definisi baik didalam sebuah administrasi secara publik, namun penjadian sebuah pedoman dimana, *public administration* merupakan manajemen serta organisasi yang ada baik di benda maupun manusia dalam prasarana, sarana, serta model dan lain sebagainya dalam pencapaian hal dan juga tujuan yang terdapat di dalam pemerintahan. Kedua, *public administration*

merupakan ilmu maupun seni dalam manajemen dalam penggunaan dan pengaturan serta urusan yang berhubungan dengan negara. Dalam administrasi public, seni ialah pengaturan sebuah urusan dengan tujuan mengatur hubungan serta terlaksananya tugas dan pendisiplinan ilmu dengan tujuan pemecahan berbagai masalah yang terdapat di dalam politik

Menurut Harbani Pasolong (2010:8) Administrasi Publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010 :8) Administrasi publik adalah suatu kombinasi suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial.

Menurut Woodrow Wilson (2012 :21) dalam buku Wirman Syafri Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Menurut Leonard D. White (dalam Wirman Syafri,2012;23) Dalam arti luas Administrasi Publik terdiri dari semua kegiatan yang bermaksud melaksanakan dan memaksakan kebijakan umum atau kebijakan negara (*public policy*).

Menurut Herbert A. Simon, Donald W. Smithurg (dalam Wirman Syafri,2012;23) Administrasi Publik adalah aktivitas-aktivitas cabang eksekutif dari pemerintahan tingkat negara, negara bagian dan daerah, aktivitas badan dan

komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang-undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dan dinas-dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus Sedangkan Menurut Syafiie, (2016:24) point-point Administrasi Publik diantaranya adalah:

1. (Administrasi Publik) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. (Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka
3. (Administrasi Publik) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.

Menurut Paul C.Bartholomew (dalam Wirman Syafri, 2012:23-24) berpendapat bahwasanya ilmu politik yakni memiliki keluasan arti didalamnya dimana sebuah pekerjaan dengan terlihat hal hal yang tertangani actual serta masalah yang terdapat di dalam sebuah pemerintahan. Administrasi secara public yakni sebuah kegiatan dengan pencabangan administrasi yang ada contoh nya ialah sebuah kegiatan secara eksklusif serta pembantu di dalam pejabat yakni seorang administrator. Administrasi public yakni terselenggaranya proses secara politik dimana pernyataan tersebut ada di dalam hukum serta pengkoordinasian dengan usaha implementasi didalamnya meliputi kebijakan secara umum.

Menurut Dimock dan Fox dalam Indradi (2010:115) “administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen.” Sedangkan menurut Rossenbloom dalam

Pasolong (2012:56) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Dalam Penelitian ini Teori Administrasi Publik digunakan sebagai *Grand Theory* dan sebagai acuan dalam Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Nicolas Henry (1988:33-54), berpendapat bahwa ada 5 paradigma yang terdapat didalam administrasi public yakni, **Paradigma pertama**, Prinsip-prinsip Administrasi negara (1927-1937), secara administrasi yang ada didalam negara fokusnya tidak terdapat masalah dan peringatannya mengenai: ”prinsip-prinsip administrasi” dengan pandangan pemberlakuan secara universal dalam lingkup sosial maupun organisasi di dalam suatu budaya. Pada masa ini (1927-1937), administrasi memiliki prinsip-prinsip yang jelas. Prinsipnya yakni sebuah penerapan di negara maupun budaya yang berbeda baik didalam visi maupun lingkungannya. **Paradigma kedua**. Paradigma dikotomi antara Politik dan Administrasi (1900-1926), didalam focus ini terdapat masalah yang ada di dalam tersusunnya sebuah anggaran, pemerintahan, birokrasi, kepegawaian serta organisasi didalamnya dan permasalahan didalam pemerintahan yakni kebijakan serta politik yakni sebuah substansi secara politik. Lokasi dimana permasalahan administrasi tersebut ada. **Paradigma ketiga**, Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970). Pada masa ini (1950-1970), dalam penjelasan mengenai fase ketiga yakni udaha

penetapan secara Kembali dari hubungan yang ada di dalam politik maupun administrasi secara negara **Umar** (2004:5), berpendapat bahwasanya terdapat penggolongan fase dimana pencatatan diperlukan didalamnya yakni adanya penggunaan pertumbuhan studi yang ada di dalam sebuah kasus yang memiliki sifat secara epistemology lalu adanya studi pembangunan serta perbandingan didalam sebuah administrasi dengan pembagian ilmu secara administrasi. **Paradigma keempat**, Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1954-1970). Pada masa ini (1954-1970), perkembangan administrasi suatu negara dengan adanya ketidaksengajaan adtau ketidakseimbangan terdapat didalamnya dan hal tersebut dianggap sebagai ilmu yang ada di dalam ilmu politik maupun administrasi. **Paradigma kelima**, Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara. Masa ini terjadi setelah tahun 1970. Terdapat sebuah perkembangan mengenai teori yang ada di dalam sebuah organisasi yang dikaitkan dan disangkutpautkan dengan ilmu yang ada di dalam negara meliputi berbagai kebijakan dan juga aturan aturan yang ada didalamnya dan hal ini akan menghasilkan warna yang baru yang terdapat didalam bidang kajian yang ditunjuk dengan waktu yang singkat. **Paradigma keenam**, Administrasi Negara Baru yang meliputi usaha pengorganisasian, menggambarkan, mendesain dan membuat organisasi sehingga berjalan ke arah yang lebih maju dengan mengedepankan nilai nilai sosial kemanusiaan yang maksimal serta menggunakan sistem desentralisasi dan organisasi yang demokratis responsif serta berdampak secara merata di masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma yang keenam dimana Aplikasi *Disdukcapil Smart* Bantul sebagai wujud *E-Government* yang merupakan

Pengorganisasian, mendesain organisasi ke arah yang lebih maju. Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* juga salah satu aspek manajemen pelayanan publik yang sesuai dengan Paradigma Administrasi Negara Baru yang menggunakan sistem desentralisasi yang demokratis serta responsif dan berdampak merata dimasyarakat.

1.6.4 Manajemen Publik

Menurut Nor Ghofur (2014) berpendapat bahwasanya manajemen politik merupakan sebuah manajemen pemerintah yang memiliki arti dalam pemberlakuan pengontrolan, pengorganisasian, pencapaian dan juga adanya layanan yang ada di masyarakat itu sendiri. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keab, 2008:93) memiliki arti dalam upaya yang ada di dalam diri seorang sengan tanggung jawab didalamnya serta terjalankannya sebuah organisasi dan sumber daya baik media maupun manusia didalam sumber daya tersebut demi tercapainya organisasi yang dituju. Menurut Overman dalam Keab (2004:85) berpendapat manajemen publik bukanlah "*scientific manajement*", meskipun sangat dipengaruhi oleh "*scientific manajemen*". Manajemen publik bukanlah "*policy analysis*", tidak jadministrasi secara public maupun adanya refleksi maupun sebuah tekanan didalam sebuah orientasi kebijakan secara pihak lainnya. Manajemen public merupakan sebuah ilmu mengenai interdisipliner yang ada di dalam aspek umum yang terdapat dalam organisasi serta gabungan yang ada di dalam fungsi suatu manajemen contohnya yakni controlling, organizing, maupun planning yang ada di dalam ilmu pulitik, informasi, fisik, keuangan serta yang ada di dalam sumber daya manusia. Manajemen Publik diartikan sebagai suatu proses

penerapan ilmu dan seni untuk Menyusun rencana , mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan.

Penelitian ini masuk kedalam manajemen publik karena aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* merupakan salah satu alat pelayanan publik yang didalamnya terdapat pengorganisasian pelayanan publik lewat digitalisasi melalui sistem informasi elektronik yaitu aplikasi.

1.6.5 E-Government (E-Gov)

Menurut Zweers dan Plangue mendefenisikan bahwa *e-government* memiliki keterkaitan dnegan informasi yang tersedia, produk maupun layanan didalamnya dengan penyiapan elektronis yang terdapat di dalam pemerintah serta tidak adanya batas waktu serta tempat dan penawaran yang merupakan kelebihan suatu nilai yang ada di dalam kalangan tersebut. The World Bank Group mendefinisikan *electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.* (Mahdanisa dan Nurlim Staf Fungsional Peneliti Balitbangda Kab Kutai Kartanegara Provinsi Kaltim JIWR Mongonsidi Gedung Bappeda-Balitbangda Lt, 2018)

Menurut Samodra Wibawa (2009), mendefinisikan *E-Goverment* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). Menurut *The World Bank Grup* (Faeih Suaedi, Bintoro Wradianto (2010) *E-*

Government merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi serta tranparansi dari kinerja pemerintah dalam melaksanakan Pelayanan Publik. Digitalisasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan yang kreatif dan inovatif di tengah pelayanan publik yang semakin hari semakin canggih, dan sangat berguna untuk mengurangi terjadinya malapraktik administrasi (Apriliani et al., n.d.). Penerapan pelayanan melalui digitalisasi di Indonesia tercantum dalam Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Meskipun tidak semua jenis pelayanan publik dapat disediakan sepenuhnya melalui elektronik dalam bingkai *e-government*, tetapi faktanya sejauh ini banyak kegiatan pelayanan publik disediakan melalui elektronik (Holle, 2011).

Dilihat dari sejarahnya, konsep *E-Government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (*drivers*) utama, yaitu:

- a) Kedatangan era globalisasi pada umumnya lebihj cepat dari perkiraan hal ini mempuat adanya pasar yang terbuka, persaingan yang bebas, good corporate governance, civil society, korupsi, transparasi, hukum, hak asasi manusia dan juga demokratisasi didaalamnya yang harus diperhatikan dengan sangkutpaut dari perhaultan dan pengasingan yang ada di dunia.
- b) Kemajuan teknologi informasi (computer dan telekomunikasi) pengembangannya begitu pesat terjadi dikarenakan adanya pengetahuan, informasi dan juga data di dalam penciptaan yang cepat dan juga bida dalam hitungan detik saja

- c) Kualitas dari hidup masyarakat yang mengalami peningkatan dengan tidak adanya hal yang terlepas dari industry secara swasta dalam pemberlakuan ekonomi didalamnya

Menurut Habibullah (2010), *E-government* didalam sebuah pemerintahan memiliki teknologi canggih didalamnya hal ini berlaku pada internet yang memiliki basis web dalam pelayanan delivery atau sebuah akses yang ada di dalam masyarakat itu sendiri. Peningkatan ini terjadi pada layanan di dalam sebuah masyarakat, pegawai, partner secara bisnis, dan juga ada di dalam sebuah pemerintahan. Dimana cara reformasi ini ialah ada secara eksternal maupun internal dengan pemerintah yang mendapat keuntungan didalamnya serta masyarakat dalam pemberlakuan isnis serta teknologi yang dimanfaatkan layaknya computer, world wide web, WAN dan lain sebagainya oleh instansi yang ada di dalam pemerintahan dalam penjangkauan masyarakat serta cabang dan bisnis dalam suatu pemerintahan dengan perbaikan layanan terhadap masyarakat serta dunia di dalam industry maupun bisnis dalam pemberdayaan yang ada di masyarakat dengan pengaksesan informasi serta pengetahuan dengan pembuata pekerjaan keefektifan serta keefesiennan pemerintah.

Dalam menganalisis penerapan *Dukcapil Smart Bantul* Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul peneliti menggunakan teori *Harvard JFK School of Government* untuk menerapkan konsep - konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh – sungguh. Masing masing elemen sukses tersebut adalah : (Indrajit, 2004:15-16) :

a) Elemen *Support*

Yakni terdapat kerangka yang disediakan oleh e-government dengan kesepakatan dalam alokasi sdm serta sumber daya secara finansial dengan pengembangan infrastruktur dukungan contohnya regulasi dari Lembaga serta kejelasan dalam penanganan e-government. Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus memiliki keinginan untuk benar – benar menerapkan konsep *e-gov* bukan hanya sekedar mengikuti *trend* serta melibatkan pihak pihak terkait agar Penerapan *e- Government* (Aplikasi Disdukcapil Smart Bantul) dapat berjalan maksimal. Adapun tahapan perencanaannya yakni:

- Kesepakatan di dalam e-government sebagai kunci dari kesuksesan sebuah negara dalam pencapaian misi serta visi di dalam bangsanya serta penjadian prioritas secara utama.
- Pensosialisasikan secara rata kepada seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai cara dan juga terdapat tujuan yang positif didalamnya.

b) Elemen *Capacity*

Yaitu tersedianya infrastruktur baik hal yang memadai didalam informasi serta tersedianya sdm dengan kompetensi serta keahlian didalamnya. Sumber daya Manusia serta infratraktur menjadi komponen pokok dalam penerapan *E-Government* karena Pelaksanaan *E-Government* harus didukung oleh sumber daya teknologi dan sumber daya manusia yang kompeten. Salah satu kurang maksimalnya Penerapan *E- Government*

(Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul*) karena sumber daya manusia nya yang belum kompeten. Keberdayaan maupun kemampuan pemerintah dalam perwujudan *e-Government*. Memiliki tiga hal penting yakni:

- Tersedianya insiatif yang ada dalam pelaksanaan *e-Government*, sebagai sumber daya finansial hal utama
- Pengadaan teknologi secara informasi dengan hal yang memadai dengan 50% dari kunci penerapan *e-Government*
- Pengharapan kebutuhan dari keahlian serta kompetensi yang ada dalam penerapan serta manfaat serta tujuan yang diinginkan kedepannya.

c) Elemen *Value* (Manfaat)

Yakni aplikasi yang tersedia *e-Government* dengan pembenaran manfaat yang diberikan dengan perasaan hal oleh masyarakat didalamnya. Aplikasi *Disdukcapil Bantul Smart* ditujukan agar pemanfaatan *E-Government* dapat tercapai serta membawa manfaat yang signifikan. Dari kedua elemen diatas, *support dan capacity* ialah aspek dari dua elemen dan sisi yang ada dalam pemerintahn dengan pemberian jasa didalamnya serta oemanfaatan adanya perolehan kalangan yang menggunakan *e-Government* ialah masyarakat dan juga bukan pemerintah didlaamnya. Hal ini harus diperhatikan serta diteliti dalam pengembangan prioritas yang dimiliki serta jenis yang ada di dalam sebuah aplikasi agar memberikan secuah kesignifikanan dalam mangfaata serta tujuan yang ada di dalam aplikasi tersebut agar bermanfaat bagi masyarakat yang ada. Adapun tujuan dari

element *Value/* Manfaat ini adalah untuk Menentukan besar tidaknya manfaat *e- government* kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya Terdapat tahap tahapan pokok dalam pemanfaatan *E-Government*. Yaitu :

- **Tahap Informatif**, Berarti bahwa pembukaan situs atau web oleh organisasi pemerintahan hanya sebatas sebagai sarana penyampain informasi mengenai kegiatan pemerintahan yang ada. Dengan tujuan masyarakat dapat mengenali *E-Governmentnya* itu sendiri.
- **Tahap Interaktif** bahwa penggunaan teknologi internet yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web dapat dilakukan secara online sehingga intensif dan lebih terbuka. Hal ini perlu dilakukan agar terjadi komunikasi yang interaktif antara pemerintah (Pembuat Kebijakan) dan masyarakat selaku objek dalam pelaksanaan *E-Government*.
- **Tahap Transaktif**. Ialah tergunanya sebuah internet dnegan teknologi dengan kemungkinan transaksi serta public yang melayani dengan web contohnya ialah asuransi public, pembayaran pajak, formular dan lain sebagainya. Tujuan dari tahap iini agar suatu transaksi dapat dilakukan lebih efektif, efisien dan transparan.

1.6.6 Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*

Aplikasi *Dukcapil Smart* ialah aplikasi memiliki integritas dengan pelayanan pencakupan didalamnya dengan penyediannya ialah Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* pembentukan dengan Permendagri Nomor 7 Thn 2019 mengenai administrasi Kependudukan daring / *online*, jadi semua hal yang termasuk kedalam sebuah proses menggunakan smartphone atau juga bisa disebut dengan online atau secara daring dalam melakukannya.

Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* merupakan salah satu Implementasi dari *E-Government*. *E-Government* diatur Pertama Kali dalam Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Lalu adapula Undang undang nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian di perbaharui menjadi Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang memberikan landasan yang kokoh terhadap penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan ini juga memuat peraturan penguatan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan (Soraya et al., n.d.). Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* diciptakan berdasarkan peraturan Bupati Bantul No. 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan, aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini diciptakan supaya mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Peraturan Bupati Bantul Nomor 190 Tahun 2021 tentang. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik juga memperkuat pentingnya implelementasi inovasi pelayanan publik berbasis elektronik ini.

Dalam melaksanakan pelayanan (*Aplikasi Dukcapil Smart Bantul*). Masyarakat terlebih dahulu menginstal aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* pada platform *Googleplay*. Setelah Terinstall pilih pelayanan yang akan dilakukan. Didalam *Dukcapil Smart Bantul* Terdapat berbagai Pelayanan Digital seperti Pelayanan Pembuatan E-KTP, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian , Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta Perpindahan Penduduk. Setelah memilih jenis pelayanan, lengkapi dokumen dokumen yang diperlukan lalu submit. Setelah Data berhasil di Input nantinya Pengajuan Pelayanan akan masuk ke sistem dan Sistem akan melakukan Antrean otomatis sesuai dengan waktu submit. Untuk waktu pelayanan bervariasi tergantung dari jumlah pemohon yang melakukan permohonan pelayanan administrasi Kependudukan. Setelah selesai masyarakat dapat mengambil di Kecamatan domisili terdekat.

1.6.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* menurut teori *E-Government Quality (E-GovQual)*

E-GovQual ialah sebuah kerangka dalam pengukuran sistem informasi yang ada di dalam elektronik dengan pemberian layanan di dalam masyarakat. Instrumen *e- GovQual* pengembangannya dengan layanan kualitas yang merupakan sebuah perspektif didalam masyraakat dengan pengukuran layanan dalam intansi secara pemerintahan dengan kepuasan layanan yang ada .*EgovQual* merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-government*. Penelitian tersebut dilihat melalui adanya kualitas yang terdapat di dalam atribut *egovernment* dengan memasukan 4 kriteria yang ada didalamnya sebagai kualitas dari dimensi

pelayanan yang ada di dalam *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Model *e-GovQual* yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi layanan *e-government* berupa aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*, model ini terdiri dari 4 dimensi yaitu :

Tabel 1. 3 Dimensi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aplikasi

<u>Variabel</u>	<u>Indikator</u>
<u>Efisiensi</u>	<u>Struktur jelas dan mudah diikuti</u>
	<u>Mesin pencari efisien</u>
	<u>Peta situs terorganisir</u>
	<u>Memenuhi kebutuhan pengguna</u>
	<u>Informasi tepat dan terperinci</u>
	<u>Informasi terbaru</u>
	<u>Petunjuk pengisian formulir cukup</u>
<u>Kepercayaan</u>	<u>Keamanan Username</u>
	<u>Otentifikasi data pribadi</u>
	<u>Keamanan data pribadi</u>
	<u>Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas</u>
<u>Keandalan</u>	<u>Waktu pelayanan yang cepat</u>
	<u>Mudah diakses kapanpun dibutuhkan</u>
	<u>Keberhasilan ketika pertama kali diakses</u>
	<u>Pelayanan tepat waktu</u>
	<u>Halaman website diunduh dengan cepat</u>
	<u>Kompatibel dengan perangkat apapun</u>
<u>Dukungan Warga Negara</u>	<u>Ketulusan menyelesaikan masalah</u>
	<u>Respon yang cepat</u>
	<u>Pengetahua yang cukup untuk menjawab pertanyaan</u>
	<u>Kepercayaan dan keyakinan</u>

Sumber: *Jurnal penelitian pos dan informatika (Napitupulu, 2016)*

1) **Efisiensi (Efficiency)** kemudahan interaksi aplikasi kepada masyarakat.

Dimensi ini meliputi:

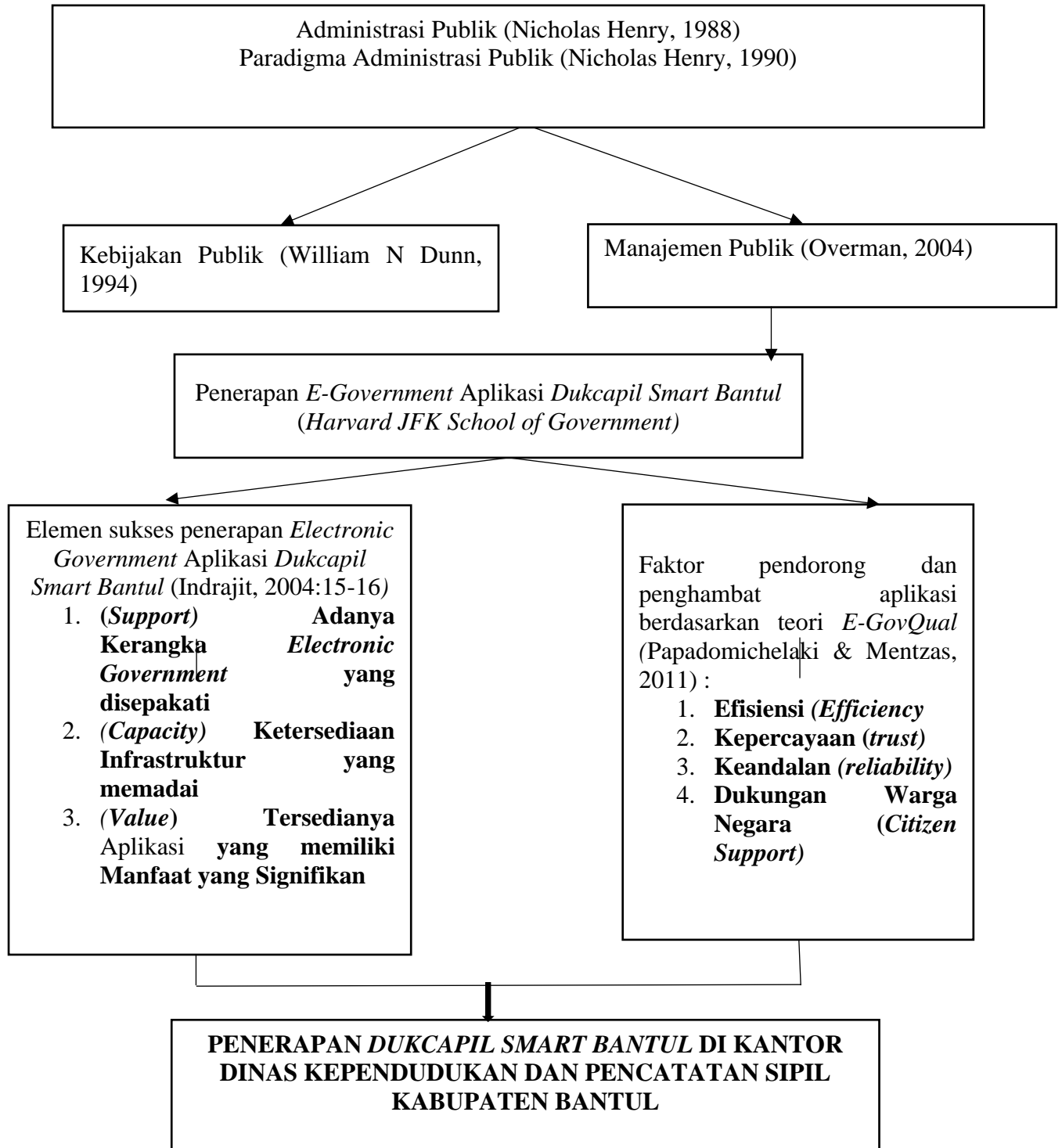
- a. Navigasi (*navigation*), penggunaan dengan pemancaran mesin dengan keudahan peningat contohnya ualah aplikasi, website dan lain sebagainya dengan navigasi serta hal yang mudah dimana fitur ini akan lengkap dan diperbaharui terus mengenai alat pencatian, akurat inforasi dan juga kejelasan tata letak.
 - b. Personalisasi (*personalization*) yakni sebuah sistem penggunaannya dapat mengenali Bahasa yang digunakan di aktivitas sehari hari.
 - c. Efisiensi Teknis (*technical efficiency*) yakni kemudahan penyesuaian situs dengan preferensi secara pribadi da perbantuan penggunaan di dalam masyarakat
- 2) **Kepercayaan** (*trust*) adalah maysrakat yang percaya kepada e-governement dengan risiko yang bebas dan bahaya mengenai keraguan lauanan secara daring. Terdiri dari sebuah ekamanan serta pruvasi didalam pengembangan diri dan juga data yang dilindungi serta informasi yang diberikan terhadap orang lainnya. Peliputan mengenai kemanan sendiri ialah finansial yang rugi dan penipuan yang menimbulkan risiko didalam transaksi yang ada serta telah sesuai dengan adanya aturan yang terdapat di dalam kepercayaan tersebut. Peningkatan keamanan dapat dilakukan dengan cara mengenskripsi pesan, kontrol akses, tanda tangan digital dan sistem memiliki prosedur untuk memperoleh *username* dan *password*.
- 3) **Keandalan** (*reliability*) adalah kepercayaan masyarakat terhadap e-government mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu istilah ini meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan

ketersediaan) dan akurasi layanan menjanjikan. Aksesibilitas merupakan penggambaran tentang seberapa jauh sistem dapat dimanfaatkan oleh banyak orang. Sedangkan ketersediaan merupakan sejauh mana sistem dapat mengalami gangguan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, semakin sering sistem bermasalah maka ketersediaannya semakin rendah. Peningkatan ketersediaan sistem dapat dilakukan dengan memastikan kecepatan akses dan layanan online sepanjang hari.

- 4) **Dukungan Warga Negara (*Citizen Support*)** adalah bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi selama bertransaksi dengan sistem *web* atau aplikasi. Bantuan bisa berupa ketersediaan saluran komunikasi (telepon, *e-mail*, sosial media, dan sebagainya), halaman bantuan (FAQ), dan pedoman yang user-friendly. Dalam kasus interaksi antara masyarakat dengan pegawai pelayanan dimensi kualitas layanan bisa diterapkan, seperti cepat merespon pertanyaan pelanggan, kesopanan pegawai, pengetahuan pegawai, kemampuan pegawai menyampaikan keyakinan dan melakukan pemecahan masalah.

1.6.8 Kerangka Berpikir Teoritis

Kerangka Berpikir Teoritis



1.7 Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiyono (2015), Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. *Secara ringkas Penerapan e-Government adalah Menciptakan Pelayanan Publik berbasis online. Penggunaan Teknologi Informasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pada instansi pemerintah. Dalam menerapkan e- Government tersebut, mengandung elemen elemen sukses dalam penerapan e-Government di indonesia yaitu sebagai berikut :*

a) Elemen *Support*

Yakni terdapat kerangka yang disediakan oleh e-government dengan kesepakatan dalam alokasi sdm serta sumber daya secara finansial dengan pengembangan infrastruktur dukungan contohnya regulasi dari Lembaga serta kejelasan dalam penanganan e-government. Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus memiliki keinginan untuk benar – benar menerapkan konsep *e-gov* bukan hanya sekedar mengikuti *trend* serta melibatkan pihak pihak terkait agar Penerapan *e- Government* (Aplikasi Disdukcapil Smart Bantul) dapat berjalan maksimal. Yang dimaksud sebagai dukungan disini bukan hanya pada tahap perencanaan semata namun dalam bentuk hal-hal berikut:

- Kesepakatan di dalam e-government sebagai kunci dari kesuksesan sebuah negara dalam pencapaian misi serta visi di dalam bangsanya serta penjadian prioritas secara utama.
- Mensosialisasikan secara rata kepada seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai cara dan juga terdapat tujuan yang positif didalamnya.

b) Elemen *Capacity*

Yaitu ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai; dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi. Sumber daya Manusia serta infratraktur menjadi komponen pokok dalam penerapan *E-Government* karena Pelaksanaan *E-Government* harus didukung oleh sumber daya teknologi dan sumber daya manusia yang kompeten. Salah satu kurang maksimalnya Penerapan *E- Government* (Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul*) karena sumber daya manusia nya yang belum kompeten. . Keberdayaan maupun kemampuan pemerintah dalam perwujudan *e-Government*. Memiliki tiga hal penting yakni:

- Tersedianya insiatif yang ada dalam pelaksanaan *e-Government*, sebagai sumber daya finansial hal utama
- Pengadaan teknologi secara informasi dengan hal yang memadai dengan 50% dari kunci penerapan *e-Government*
- Pengharapan kebutuhan dari keahlian serta kompetensi yang ada dalam penerapan serta manfaat serta tujuan yang diinginkan kedepannya.

c) Elemen *Value* (Manfaat)

Yakni aplikasi yang tersedia e-Government dengan pembenaran manfaat yang diberikan dengan perasaan hal oleh masyarakat didalamnya. Aplikasi Disdukcapil Bantul Smart ditujukan agar pemanfaatan E-Government dapat tercapai serta membawa manfaat yang signifikan. Dari kedua elemen diatas, support dan capacity ialah aspek dari dua elemen dan sisi yang ada dalam pemerintahn dengan pemberian jasa didalamnya serta oemanfaatan adanya perolehan kalangan yang menggunakan e-Government ialah masyarakat dan juga bukan pemerintah didlaamnya. Hal ini harus diperhatikan serta diteliti dalam pengembangan prioritas yang dimiliki serta jenis yang ada di dalam sebuah aplikasi agar memberikan secuah kesignifikanan dalam mangfaata serta tujuan yang ada di dalam aplikasi tersebut agar bermanfaat bagi masyarakat yang ada. Adapun tujuan dari element *Value/* Manfaat ini adalah untuk Menentukan besar tidaknya manfaat *e- government* kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya Terdapat tahap tahapan pokok dalam pemanfaatan *E-Government*. Yaitu :

- **Tahap Informatif**, terbukanya web maupun situs dalam pengembangan yang ada du dalam sebuah pemerintahan dengan sarana dalam penyampaian dan informasi mengenai berbagai kegiatan yang

ada di dalam pemerintahan tersebut. Dengan tujuan masyarakat dapat mengenali *E-Governmentnya* itu sendiri.

- **Tahap Interaktif** bahwa penggunaan teknologi internet yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web dapat dilakukan secara online sehingga intensif dan lebih terbuka. Hal ini perlu dilakukan agar terjadi komunikasi yang interaktif antara pemerintah (Pembuat Kebijakan) dan masyarakat selaku objek dalam pelaksanaan *E-Government*.
- **Tahap Transaktif.** ialah tergunanya sebuah internet dengan teknologi dengan kemungkinan transaksi serta public yang melayani dengan web contohnya ialah asuransi public, pembayaran pajak, formulir dan lain sebagainya Tujuan dari tahap ini agar suatu transaksi dapat dilakukan lebih efektif, efisien dan transparan.

Selain menganalisis elemen elemen sukses dalam penerapan *E-Government*, Peneliti juga menganalisis Faktor faktor yang mempengaruhi aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* baik sebagai pendorong maupun penghambat. Analisis faktor-faktor tersebut akan menggunakan model *E-GovQual*. Model *e-GovQual* yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi layanan *e-government* berupa aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*, model ini terdiri dari 4 dimensi yaitu:

1. **Efisiensi (*Efficiency*)** ialah kemudahan dalam pelayanan yang ada di dalam masyarakat itu sendiri. Dimensi ini meliputi:

- Navigasi (*navigation*), penggunaan dengan pemancaran mesin dengan keudahan peningat contohnya ualah aplikasi, *website* dan lain sebagainya dengan navigasi serta hal yang mudah dimana fitur ini akan lengkap dan diperbaharui terus mengenai alat pencatian, akurat inforasi dan juga kejelasan tata letak.
- Personalisasi (*personalization*) yakni sebuah sistem penggunaannya dapat mengenali Bahasa yang digunakan di aktivitas sehari hari.
- Efisiensi Teknis (*technical efficiency*) yakni kemudahan penyesuaian situs dengan preferensi secara pribadi da perbantuan penggunaan di dalam masyarakat

2. **Kepercayaan** (*trust*) adalah kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama menggunakan proses layanan secara online. Kepercayaan terdiri dari privasi dan keamanan Privasi meliputi perlindungan data, informasi dan arsip pribadi perlu memberikan informasi persetujuan, tidak membagikan informasi pribadi kepada orang lain. Keamanan meliputi perlindungan dari risiko penipuan dan kerugian finansial, serta memastikan seluruh transaksi yang dilakukan sesuai dengan aturan. Peningkatan keamanan dapat dilakukan dengan cara mengenskripsi pesan, kontrol akses, tanda tangan digital dan sistem memiliki prosedur untuk memperoleh *username* dan *password*.

3. **Keandalan (*reliability*)** ialah masyarakat yang mempercayai terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintahan dengan ketepatan waktu serta kebenaran waktu dengan peliputan fungsi yang ada di dalam sebuah teknis layaknya ketersediaan serta aksesibilitas serta akurasi didalamnya dengan perjanjian. Sebuah penggambaran mengenai kejauhan sistem dengan pemanfaatan banyak roang didalamnya dan mengukur kejauhan sistem dalam gangguan yang terdapat di dalam masyarakat tersebut serta layanan yang adapt diambil dan diberikan kepada masyarakat. Ketersediaan akan semakin rendah jika gangguan semakin banyak dirasakan oleh amsyarakat dan juga peningkatannya dengan pemastian akses yang lebih cepat serta layanan yang terdapat di dalam online sepanjang waktu.
4. **Dukungan Warga Negara (*Citizen Support*)** ialah sebuah bantuan dimana pemberian oleh pemerintah dengan pengaksesan pencarian didalam seuah informasi yang ada selama interaksi tersebut ada di dalam aplikasi atau web yang dikembangkan. Adanya bantuan tersbeut yakni melalui media sosial, e-mail maupun adanya sebuah terlfon serta terdapat pedoman yang dijadikan acuan didalam pelayanan dari kasus yang dimiliki dengan perseponan secara cepat layaknua kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, kesopanan yang dimiliki oleh pegawai, seerta pertanyaan yang dimiliki oleh pegawai.

1.8 Fenomena Penelitian

Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini diciptakan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang tertib administrasi

kependudukan serta Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang tertib administrasi Kependudukan. Penerapan aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* sebagai layanan administrasi kependudukan merujuk pada Instruksi Presiden no 3 Tahun 2003 tentang strategi dan pengembangan *e-Government* yang juga dilengkapi panduan mengenai Infrastruktur Portal Pemerintah, Website, serta Aplikasi pendukung pemanfaatan *e-Government* lainnya.(Sinaga et al., n.d.). Peraturan Bupati Bantul Nomor 190 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik juga memperkuat pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis elektronik ini. Dalam menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi pada penerapan aplikasi ini peneliti menggunakan teori *E-GovQual*, *E-GovQual* ialah sebuah kerangka dalam pengukuran sistem secara informasi yang ada di dalam elektronik dengan pemberian layanan di dalam masyarakat. Instrumen *e-GovQual* pengembangannya dengan layanan kualitas adanya sebuah perspektif didalam masyarakat tersebut dengan pengukuran layanan dalam intansi secara pemerintahan dengan kepyuasan layanan yang ada.

1.8.1 Faktor Pendorong dan Penghambat (Aplikasi *Disdukcapil Bantul Smart*)

1. **Efisiensi (*Efficiency*)** adalah seberapa mudah aplikasi ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi. Dimensi ini meliputi:
 - Navigasi (*navigation*), penggunaan dengan pemancaran mesin dengan keudahan peningat contohnya ualah aplikasi, website dan lain

sebagainya dengan navigasi serta hal yang mudah dimana fitur ini akan lengkap dan diperbaharui terus mengenai alat pencatatan, akurat informasi dan juga kejelasan tata letak.

- Personalisasi (*personalization*) yakni sebuah sistem penggunaannya dapat mengenali Bahasa yang digunakan di aktivitas sehari-hari.
- Efisiensi Teknis (*technical efficiency*) yakni kemudahan penyesuaian situs dengan preferensi secara pribadi dan berbantuan penggunaan di dalam masyarakat

2. **Kepercayaan** (*trust*) adalah kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama menggunakan proses layanan secara *online*. Kepercayaan terdiri dari privasi dan keamanan. Privasi meliputi perlindungan data, informasi dan arsip pribadi perlu memberikan informasi persetujuan, tidak membagikan informasi pribadi kepada orang lain. Keamanan meliputi perlindungan dari risiko penipuan dan kerugian finansial, serta memastikan seluruh transaksi yang dilakukan sesuai dengan aturan. Peningkatan keamanan dapat dilakukan dengan cara mengenskripsi pesan, kontrol akses, tanda tangan digital dan sistem memiliki prosedur untuk memperoleh *username* dan *password*.

3. **Keandalan** (*reliability*) adalah kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah ini meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan akurasi layanan menjanjikan. Aksesibilitas merupakan penggambaran

tentang seberapa jauh sistem dapat dimanfaatkan oleh banyak orang. Sedangkan ketersediaan merupakan sejauh mana sistem dapat mengalami gangguan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, semakin sering sistem bermasalah maka ketersediaannya semakin rendah. Peningkatan ketersediaan sistem dapat dilakukan dengan memastikan kecepatan akses dan layanan online sepanjang hari.

4. **Dukungan Warga Negara (*Citizen Support*)** adalah bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi selama bertransaksi dengan sistem *web* atau aplikasi. Bantuan bisa berupa ketersediaan saluran komunikasi (telepon, *e-mail*, sosial media, dan sebagainya), halaman bantuan (FAQ), dan pedoman yang user-friendly. Dalam kasus interaksi antara masyarakat dengan pegawai pelayanan dimensi kualitas layanan bisa diterapkan, seperti cepat merespon pertanyaan pelanggan, kesopanan pegawai, pengetahuan pegawai, kemampuan pegawai menyampaikan keyakinan dan melakukan pemecahan masalah.

Tabel 1. 4 Fenomena Penelitian

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
1.	Penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i>	(Support) Adanya Kerangka Electronic Government yang disepakati	Optimaliasasi pelayanan melalui (Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapa saja aktor yang terlibat dalam Penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> ? 2. Apa landasan hukum dari penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> ? 3. Dimana masyarakat dapat mendownload aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i>? 4. Berapa estimasi waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i>? 	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepala Bidang Pemanfaatan data dan

				<p>5. Mengapa penggunaan pelayanan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> perlu terus dikembangkan?</p> <p>6. Bagaimana cara Dinas terkait dalam menghadapi aduan serta kritik saran dari masyarakat?</p>	<p>Inovasi Pelayanan</p> <p>Kepala Bagian Penanggung Jawab</p>
		<p>(Capacity) Ketersediaan Infrastruktur yang memadai</p>	<p>Keadaan dan ketersediaan infrastuktur serta sumber daya yang digunakan.</p>	<p>1. Siapa saja aktor yang terlibat dalam Penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> ?</p> <p>2. Apakah ketersediaan sumber daya dan infrastruktur dalam penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> sudah maksimal?</p> <p>3. Dimana masyarakat dapat melakukan pengaduan apabila ketersediaan sumber daya dan infrastruktur dalam penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> belum maksimal?</p>	<p>Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i></p> <p>Masyarakat Pengguna Aplikasi</p>

				<p>4. Berapa lama waktu yang diberikan dinas untuk menanggapi aduan yang diberikan masyarakat?</p> <p>5. Mengapa peningkatan kualitas sumberdaya dan infrastruktur perlu dilakukan?</p> <p>6. Bagaimana cara Dinas terkait dalam meningkatkan kualitas sumberdaya dan infrastruktur agar lebih maksimal?</p>	
		<p>(Value) Tersediannya Aplikasi yang memiliki manfaat yang signifikan</p>	<p>Manfaat yang diberikan dari Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i>.</p>	<p>1. Siapa saja aktor yang mendapatkan manfaat dalam Penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> ?</p> <p>2. Apakah Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> memiliki manfaat yang signifikan terhadap pengguna maupun penyelenggaranya ?</p>	

				<p>3. Dimana masyarakat dapat melakukan pengaduan apabila ketersediaan sumber daya dan infrastruktur dalam penerapan Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> belum maksimal?</p> <p>4. Berapa lama waktu yang diberikan dinas untuk menanggapi aduan yang diberikan masyarakat?</p> <p>5. Mengapa manfaat atau <i>value</i> Aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> dapat dikatakan belum maksimal?</p> <p>6. Bagaimana cara Dinas terkait dalam meningkatkan kualitas sumberdaya dan infrastruktur sehingga mendatangkan <i>value</i> yang lebih maksimal?</p>	
2.	Faktor Pendukung	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Struktur aplikasi yang jelas dan mudah diikuti	Apakah struktur dan alur pelayanan aplikasi sudah mudah diikuti?	

dan Penghambat Aplikasi menggunakan teori <i>E-GovQual</i>		Mesin pencari aplikasi yang efisien	Apakah aplikasi <i>Dukcapil Smart Bantul</i> mudah dicari?
		Peta situs aplikasi yang terorganisir	Apakah situs dari aplikasi terorganisir dengan baik?
		Aplikasi yang Memenuhi kebutuhan pengguna	Apakah aplikasi memenuhi kebutuhan penggunanya?
		Informasi tepat dan terperinci pada aplikasi	Apakah didalam aplikasi terdapat informasi yang tepat dan terperinci?
		Informasi terbaru pada aplikasi	Apakah didalam aplikasi termuat informasi yang <i>up to date</i> / terbaru?
		Petunjuk pengisian formulir yang cukup pada aplikasi	Apakah petunjuk pengisian formulir sudah cukup?
	Kepercayaan (<i>trust</i>)	Keamanan Username pada penggunaan aplikasi	Bagaimana keamanan username dari pengguna?
		Otentifikasi data pribadi pada penggunaan aplikasi	Apakah otentifikasi data pribadi dapat terjamin keamanannya?
		Keamanan data pribadi pada pendaftaran aplikasi	Apakah Keamanan data pribadi dapat terjamin?

			Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas	Apakah penggunaan data pribadi sudah terjamin aman ?	
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	Waktu pelayanan yang cepat	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk pelayanan menggunakan aplikasi?	
			Kemudahan aplikasi untuk diakses kapanpun dibutuhkan	Bagaimana <i>accessability</i> atau kemudahan akses dari aplikasi?	
			Keberhasilan aplikasi ketika pertama kali diakses	Apakah aplikasi masih sering mengalami error sistem?	
			Pelayanan tepat waktu	Apakah pelayanan menggunakan aplikasi sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan?	
			Halaman <i>website</i> / <i>aplikasi</i> diunduh dengan cepat	Apakah aplikasi mudah diunduh ?	
			Aplikasi yang Kompatibel dengan perangkat apapun	Apakah aplikasi bisa digubakan di semua perangkat?	

		Dukungan Warga Negara (<i>Citizen Support</i>)	Ketulusan menyelesaikan masalah	Apakah aplikasi ini menjadi jawaban dari efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan admnistrasi yang lebih baik?
			Respon yang cepat	Apakah aplikasi ini merespon aduan dengan cepat dari pemohon?
			Pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan	Apakah dinas menerima serta menanggapi aduan pemohon mengenai aplikasi?
			Kepercayaan dan keyakinan masyarkat pengguna	Apakah masyarakat merasa puas dan yakin akan penggunaan aplikasi?

1.9 Argumen Penelitian

Argumen Penelitian berisi jawaban atau rumusan masalah yang ada sesuai dengan teori teori pada literatur yang dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis. Kaitanya dengan penelitian ini yaitu Penerapan *Dukcapil Smart* Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Salah satu upaya pengoptimalan kinerja pelayanan publik adalah terciptanya *Electronic Government* dimana *E-government* merupakan salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan basis teknologi dalam pelaksanaannya. Namun dalam pelaksanaan *E-government* (Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul) di Kabupaten Bantul, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih terdapat beberapa kendala. Untuk dapat mengatasi kendala tersebut penelitian ini mencoba menganalisis Penerapan *E-Government* (Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Moh. Pabundu Tika (2015: 12) adalah suatu rencana tentang cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data secara sistematis dan terarah agar penelitian dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dengan

triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiono:2011). Peneliti menggunakan studi kasus yang bersifat deskriptif tujuannya untuk memberikan gambaran tentang suatu masalah, gejala, fakta, peristiwa dan realita secara luas dan mendalam sehingga diperoleh suatu pemahaman baru. Adapun penyajian data disajikan menggunakan pendekatan Studi Kasus (*Case Study*). Studi kasus atau case-study adalah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. Creswell mendefinisikan studi kasus sebagai suatu eksplorasi dari sistem-sistem yang terkait (*bounded system*) atau kasus (Raco, 2010:67).

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk menangkap objek penelitian serta mengumpulkan data serta informasi yang diperlukan. Situs Penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dipilihnya Kabupaten Bantul sebagai situs penelitian karena Kualitas *Electronic Govenrment* yang belum maksimal. Disamping itu, banyak dari sumber daya manusia di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang belum kompeten dalam bidang teknologi.

1.10.3 Subjek Penelitian

Pemilihan Subjek Penelitian ini sesuai dengan judul penelitian yaitu Penerapan E- Government melalui *Dukcapil Smart* di Kabupaten Bantul.. Maka

subjek penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti adalah akademisi, masyarakat, pemerintah serta media sebagai aktor-aktor yang terlibat.

1.10.4 Jenis Data

Sugiyono (2015:13) menjelaskan jenis data dalam penelitian terdiri dari data kuantitatif, kualitatif, dan gabungan diantara keduanya. Data kualitatif merupakan data yang terdiri dari kumpulan kata-kata, gambar, serta tulisan-tulisan. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dimana penulis berperan sebagai instrument peneliti itu sendiri. Menurut Sugiyono (2015) data kualitatif berbentuk kata, skema, dan gambar.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, dengan data berupa kumpulan teks atau kata-kata tertulis peneliti dapat mendeskripsikan gambaran umum dalam penelitiannya terkait Penerapan *Dukcapil Smart* Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1.10.5 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi untuk penelitian terkait. Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder

1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan sumber atau informan. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:187).

Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari wawancara dengan pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, Masyarakat, Media serta Akademisi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang digunakan untuk mendukung data primer berupa studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015:187). Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti dalam penelitian ini berupa literatur, jurnal, artikel, berita dalam situs-situs internet yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu Penerapan *Dukcapil Smart* Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:137) teknik pengumpulan dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumen.

1. Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran

tentang sikap, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Penelitian ini menggunakan observasi terstruktur yaitu peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terstruktur kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian.

2. Wawancara

Menurut Riyanto (2010:82) *interview* atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek atau responden. Dalam penelitian ini penulis memilih untuk menggunakan jenis penelitian wawancara semiterstruktur yaitu wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur (wawancara terstruktur adalah wawancara dengan pedoman pertanyaan). Untuk Informan pada penelitian ini dibagi menjadi 2 lembaga yaitu Pemerintah selaku penyelenggara dan Masyarakat selaku pengguna, adapun rincian Informan sebagai berikut :

a. Pemerintah

- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul
- Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan
- Kepala Bagian Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*

b. Masyarakat

- Masyarakat Pengguna Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* bagian pelayanan KTP

- Masyarakat Pengguna Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* bagian pelayanan M-KIA
- Masyarakat Pengguna Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* bagian pelayanan Akta Kelahiran
- Masyarakat Pengguna Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* bagian pelayanan Akta Kematian

3. Dokumen

Menurut Raco (2010 : 111), dokumen berupa material yang tertulis yang tersimpan. Dokumen dapat berupa memorabilia atau korespondensi. Ada juga dokumen yang berupa audiovisual sebagai bentuk catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dalam penelitian ini berupa tulisan, gambar, atau dan lain sebagainya.

1.10.7 Pengelolaan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan validitas data. Sugiyono (2015:267) berpendapat bahwa suatu validitas dalam penelitian kualitatif merupakan ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Hal ini berarti data yang valid adalah data yang tidak memiliki perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang ada sesungguhnya. Untuk melihat validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2013: 330) triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari

sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan berbagai sumber data dengan teknik yang sama dengan wawancara melalui narasumber terkait Penerapan *Dukcapil Smart* Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul..

1.10.8 Analisis Data

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif yang mencakup studi pustaka dan transkrip wawancara langsung. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan (dalam Sugiono, 2011:246). Adapun langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus, serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar, yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian, reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.

3. ATLAS T.I

Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan penggunaan *software* ATLAS ti. *Software* ATLAS.ti memiliki keunggulan dalam membantu penelitian karena dapat membaca berbagai macam jenis data khususnya pada penelitian kualitatif. ATLAS.ti dapat membantu peneliti mengorganisasi, memberikan kode, dan menganalisis data penelitian secara efisien dan terstruktur. Kegunaan ATLAS.ti pada penelitian ini adalah membantu peneliti menganalisis data dengan cara coding, penyajian data, dan pemberian kesimpulan. *Software* ini dapat memberi gambaran jaringan yang mampu menelusuri hubungan dari hasil penelitian untuk dianalisis. ATLAS.ti memperkuat keyakinan peneliti untuk menguji kevalidan data.

4. Penyajian Data

Penyajian data adalah rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan, atau tabel.

5. Kesimpulan

Dalam pengumpulan data, kesimpulan dilakukan oleh peneliti, dan peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab-akibat.