

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Zaman yang semakin berkembang memberikan dampak pada beberapa aspek kehidupan. Salah satu perubahan signifikan yang terjadi tersebut ditandai dengan adanya teknologi yang berkembang sangat pesat. Dalam beberapa tahun terakhir, internet dan perkembangan teknologi lainnya memberikan dampak perubahan pada pengelolaan informasi, penyampaian pendapat, hingga pada saat pengambilan keputusan. Teknologi yang semakin maju dari tahun tersebut menyebabkan masyarakat dituntut untuk terus mengikuti dan melakukan penyesuaian dalam menggunakan teknologi. Teknologi dimanfaatkan dalam bidang pekerjaan, pendidikan, hingga kebutuhan hiburan. Terlebih lagi pada saat pandemi Covid-19 melanda, sebagian besar aspek kehidupan di dunia berubah 180° dan seluruh aktivitas harus dijalankandari jarak jauh sehingga membutuhkan penggunaan teknologi yang intensif agar kegiatan seperti bekerja hingga kegiatan pembelajaran dapat terus berjalan (Prastiwi & Jumino, 2018).

Tak hanya digunakan oleh masyarakat, Aparatur Pemerintah di tingkat pusat maupun daerah terdorong untuk ikut serta menerapkan teknologi dalam pemberian layanan. Pelayanan publik diartikan sebagai kegaitan yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik di sebagian besar wilayah di Indonesia telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik. Hal tersebut dikenal sebagai *Electronics Government (E- Government)*. Secara umum, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi

dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, untuk memberikan pelayanan publik dengan jangkauan yang luas, cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat (Suaedi & Wardiyanto, 2010). Disdukcapil Kota Semarang memiliki strategi dalam menerapkan *E-Government* pada layanan kependudukan yaitu mengembangkan layanan yang andal, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan optimal serta melakukan serta menata sistem dan kinerja pemerintah.

Pemerintahan yang baik akan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa peraturan yang ditujukan untuk mengatur kehidupan bermasyarakat agar dapat sesuai dengan hukum yang ada. Layanan publik lain yang ditujukan kepada masyarakat selain peraturan yaitu berupa pelayanan administratif yang berkaitan dengan dokumen-dokumen resmi masyarakat. Adapun pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berupa air bersih, listrik, hingga jaringan internet dan telepon.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini telah mengalami berbagai macam perubahan sejalan dengan arus reformasi. Hal yang masih perlu mendapat perhatian yaitu keadaan birokrasi yang sampai saat ini masih menjadi persoalan dan dibutuhkan penyelesaian dengan adanya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi tersebut termasuk reformasi dalam pelayanan publik yang sebelumnya telah dilakukan langkah-langkah bertahap namun belum memiliki hasil yang sesuai dengan harapan. Perbaikan dalam pelayanan publik masih terus diupayakan untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang kondusif. Hal tersebut menjadi tugas utama bagi pemerintahan untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengutamakan kepentingan publik dibandingkan dengan kepentingan kelompok

maupun pribadi.

Kedudukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk mencapai suatu hasil yaitu sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik menjadi salah satu kunci kesuksesan dari penyelenggaraan suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang diselenggarakan dalam suatu daerah mencerminkan bagaimana kerja pemerintah setempat dalam melayani masyarakat.

Pelayanan dalam bidang kependudukan adalah salah satu pelayanan publik yang masih mengalami masalah dan mendapatkan keluhan dari masyarakat. Hal tersebut dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak asing dengan calo, pelayanan lamban, antrian panjang, proses yang berbelit, keterbatasan waktu, SDM yang kurang berkompeten, ketersediaan blanko dokumen yang terbatas, dan pemahaman masyarakat yang kurang. Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada pelayanan tersebut menjadi indikasi bahwa pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan di Indonesia masih belum optimal. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan penting masyarakat sehingga harus menjadi prioritas bagi penyelenggara pelayanan publik, namun implementasi di lapangan menunjukkan bahwa aparatur belum bisa memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat tidak merasa puas akan layanan yang disediakan oleh Pemerintah. Reformasi administrasi dalam kondisi ini diperlukan untuk menyelesaikan dan menemukan solusi atas permasalahan tersebut. Munculnya reformasi administrasi dikarekankan masyarakat yang memandang negatif terhadap sistem administrasi di Indonesia yang bersifat tidak profesional, tidak akuntabel, lamban, berbelit-belit, dan jauh dari kata transparan.

Salah satu upaya Kota Semarang dalam mewujudkan pelayanan yang

optimal yaitu dengan menjadikan *E-Government* menjadi sebuah upaya dalam memecahkan permasalahan kompleks dan bersifat dinamis yaitu terkait dengan pelayanan masyarakat dan menjadikan hal tersebut sebagai misi utama yang perlu untuk dikembangkan dengan baik agar pelayanan publik dan kualitas Pemerintah Kota Semarang dapat meningkat. Fokus utama Pemerintah Kota Semarang salah satunya yaitu dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Sejalan dengan hal tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Semarang ingin menerapkan sistem berbasis online dalam menyelenggarakan pemerintahan agar pelayanan publik menjadi lebih mudah, efektif dan efisien sesuai dengan misi utama yakni mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik tersebut juga telah diwujudkan dalam berbagai bidang, seperti dalam bidang pendidikan, bidang kesehatan, hingga bidang infrastruktur berupa aplikasi-aplikasi *mobile* maupun melalui web yang menyediakan berbagai macam layanan.

Salah satu Instansi Pemerintah di Kota Semarang yang menggunakan aplikasi berbasis internet dalam memberikan pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berupa pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Hal utama yang harus dilakukan dalam mengurus administrasi kependudukan selama ini yaitu masyarakat harus mendatangi kantor secara langsung untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan yang diperlukan. Pengurusan dokumen tersebut tentunya memerlukan tenaga karena harus mendatangi kantor, biaya untuk transportasi, serta memakan waktu yang cukup banyak untuk menunggu antrian atau menunggu proses dokumen terselesaikan. Sistem tersebut dirasa kurang mempermudah masyarakat sehingga Dinas Kependudukan Kota Semarang dan Pencatatan Sipil mencoba membuat inovasi baru yaitu dengan menciptakan aplikasi berbasis internet untuk mengurus

dokumen kependudukan secara online yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan administrasi.

Salah satu strategi Disdukcapil Semarang dalam memenuhi administrasi kependudukan pada masa pandemi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu dengan menginisiasi sebuah aplikasi layanan publik. Aplikasi adalah program yang digunakan untuk menjalankan instruksi dari pengguna aplikasi yang bertujuan untuk mendapatkan hasil akurat sesuai dengan tujuan dari pembuatan aplikasi tersebut. Adanya aplikasi juga memudahkan pemerintah dalam mengelola pelayanan publik karena hanya dengan satu sistem, pemerintah dapat mengelola layanan yang digunakan masyarakat yang berasal dari seluruh wilayah sehingga dalam proses pemberian layanan menjadi fleksibel karena seluruh hasil akses masyarakat dapat dikelola secara langsung dalam sistem tersebut. Sistem merupakan gabungan dari komponen atau elemen yang saling berhubungan dan memiliki batas yang jelas dan bekerja untuk mencapai suatu tujuan. Adapun sistem informasi yaitu perpaduan dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, sumber-sumber data, jaringan komunikasi, prosedur, dan kebijakan yang terorganisir dengan baik serta dapat menyimpan, mengelola, dan menyebarkan data maupun informasi dalam organisasi. Penggunaan aplikasi juga dapat dilakukan dimana saja, kapanpun, dan oleh siapapun sehingga masyarakat dapat mengakses secara bebas dan sekaligus mengawasi kerja dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis *online*.

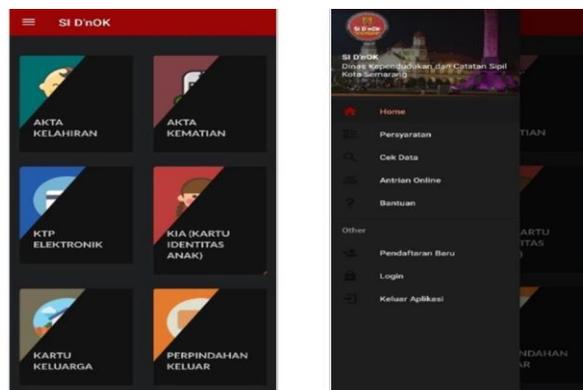
Aplikasi Si D'nOK menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dalam hal administrasi. Aplikasi Si D'nOK diciptakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Aplikasi

Si D'nOK merupakan aplikasi mobile yang dapat diakses melalui Andorid yang telah terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kota Semarang.

Aplikasi Si D'nOK dirilis pada tahun 2019 beriringan dengan adanya pandemi Covid-19. Aplikasi Si D'nOK dibuat berdasarkan:

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *online*;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Peraturan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik.

Berikut merupakan tampilan dari layanan aplikasi kependudukan (Si D'nOK) yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



Gambar 1. 1 Tampilan Menu Aplikasi Si D'nOK

Sumber: <https://ppid.semarangkota.go.id/si-dnok-sistem-informasi-dokumen-online-kependudukan-kota-semarang/>. 2022

Layanan aplikasi Si D'nOK ditujukan bagi seluruh masyarakat Kota Semarang untuk mengurus dokumen kependudukan. Adapun prosedur pada saat pengajuan layanan administrasi kependudukan yaitu dengan membuka aplikasi yang telah tersedia di *play store*, memilih menu administrasi yang akan diurus seperti Akta Kelahiran, KTP, atau Kartu Keluarga. Setelah itu, dilanjutkan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang harus di upload ke sistem aplikasi dan pemohon menunggu hasil verifikasi dari sistem. Proses verifikasi akan memberikan keterangan apabila terdapat kesalahan data atau kelengkapan data yang kurang.

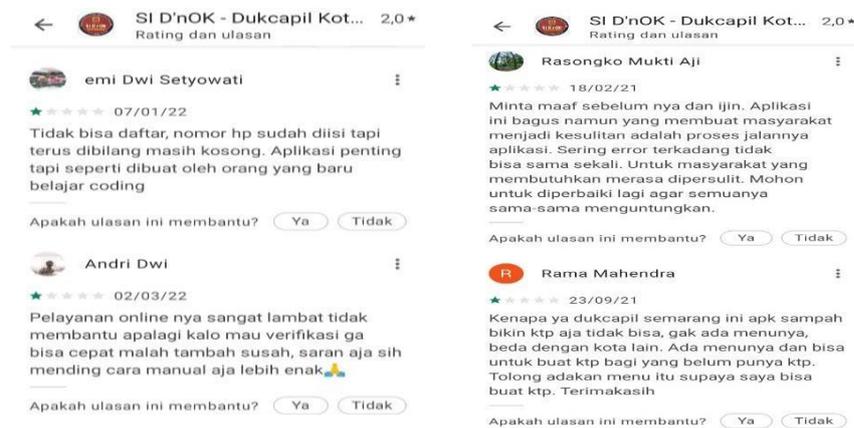
Aplikasi Si D'nOK telah mengalami pembaharuan aplikasi beberapa kali untuk mengurangi *bug system* dan meningkatkan keamanan data yang terdapat pada aplikasi karena data tersebut berkaitan dengan data-data penting milik masyarakat. Keamanan aplikasi merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan karena jika tidak dilengkapi dengan keamanan yang baik maka dapat terjadi kebocoran data.

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Si D'nOK, antara lain yaitu:

- a. Sistem yang masih sering *error*. Sistem yang masih sering error dan selalu muncul *time out* membuat aplikasi tidak bisa digunakan dengan optimal.
- b. Verifikasi yang lambat. Verifikasi data yang lambat membuat proses penyelesaian dokumen menjadi terhambat dan tidak kunjung mendapatkan verifikasi dari pihak Dinas Dukcapil Kota Semarang.
- c. Pendaftaran akun sulit dan tidak akurat. Pada saat mendaftar di akun terkendala karena sistem selalu memunculkan keterangan kesalahan data padahal data NIK yang dimasukkan sudah benar.

- d. Tidak bisa melakukan perubahan data. Pengguna kesulitan saat ingin melakukan perubahan data sehingga menghambat penyelesaian upload administrasi.
- e. Fitur yang kurang lengkap. Fitur menu yang rumit menyulitkan masyarakat untuk mengurus atau melakukan upload dokumen. Adapun keluhan bahwa tidak adanya menu untuk pembuatan KTP sehingga masyarakat tidak dapat membuat KTP secara *online*.

Berikut merupakan beberapa contoh keluhan dari masyarakat Kota Semarang terkait dengan penggunaan Aplikasi Si D'nOK.



Gambar 1. 2 Ulasan Laman Aplikasi Si D'nOK di Playstore

Sumber: Aplikasi *Play Store*

Permasalahan-permasalahan di atas menjadi keluhan masyarakat saat menggunakan aplikasi Si D'nOK. Hal tersebut diungkapkan dalam ulasan *play store* pada laman aplikasi Si D'nOK. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa aplikasi Si D'nOK memerlukan tinjauan ulang karena belum memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat Kota Semarang. Tujuan dibentuknya aplikasi Si D'nOK yaitu untuk mendorong upaya Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang optimal terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan, namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa layanan

aplikasi Si D'nOK belum sepenuhnya dikelola dengan baik sehingga menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mempelajari dan menganalisis lebih dalam lagi "Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain, yaitu:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan Kota Semarang?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui Si D'nOK di Dinas Kependudukan Kota Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui Si D'nOK di Dinas Kependudukan Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor penghambat pada penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui Si Dnok di Dinas Kependudukan Kota Semarang.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan penelitian secara teoritis yaitu sebagai sumber wawasan atau pengetahuan yang dapat menjadi landasan pengetahuan untuk penelitian berikutnya yang memiliki fokus penelitian mengenai penerapan *E-*

*Government* pada pelayanan publik.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini disusun untuk memberikan wawasan yang dapat dimanfaatkan sebagai perbaikan maupun masukan dalam proses pengambilan keputusan dalam mendorong peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Kota Semarang melalui Si D'nOK.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian disusun dengan tujuan agar masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan dan informasi tentang kualitas layanan kependudukan berbasis *online*.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rekomendasi dan dijadikan sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian khususnya tentang layanan aplikasi Sistem Dokumen *Online* Kependudukan (Si D'nOK).

### **1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis**

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

Penelitian terdahulu digunakan untuk mendapatkan bahan perbandingan. Penelitian terdahulu juga dimanfaatkan sebagai wawasan baru guna penelitian yang dilakukan selanjutnya. Penelitian terdahulu juga dapat membantu peneliti dalam membuktikan keaslian penelitiain.

Pada bagian ini peneliti akan memuat berbagai macam penemuan dalam penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan yang disusun dalam bentuk *table* abstrak dan paragraf yang

didapatkan dari penelitian terdahulu berupa penelitian yang dipublikasikan seperti jurnal, skripsi, tesis, disertasi).

Penelitian terdahulu pertama yaitu berjudul “*Clinical Apps and Public Service Settings: Innovations, Diverse Applications, and Limits*”.. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi kesehatan yang digunakan dalam pengaturan layanan publik. Hasil dari penelitian ini yaitu ditemukan bahwa banyak aplikasi kesehatan yang kurang interaktif dan kurang bermanfaat karena hanya sekedar memberikan dasar informasi terkait psikoedukasi dan kurang memadai untuk mendukung penggunaan yang berkelanjutan. Perbedaan terdapat pada fenomena penelitian yang meliputi ulasan aplikasi, bukti empiris, serta masalah etika dan budaya (Varghese & Vandebos, 2019).

Penelitian Kedua berjudul “*Malaysian Urban Poor Adoption of E-Government Applications and Their Satisfaction*”. Tujuan penelitian ini guna memahami faktor-faktor menjadi pengaruh dalam penggunaan aplikasi *E-Government* dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-Government* di Malaysia. Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Difusi Inovatif (DOI) yang diungkapkan oleh Gillenson & Sherrel (2002) dimana TAM mempelajari hubungan antara niat individu dari sistem dan penggunaan serta tindakan sistem actual individu. Sedangkan teori DOI untuk mempertimbangkan pembentukan sikap yang menguntungkan terhadap teknologi baru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompabilitas, keunggulan relative, citra, kepercayaan pada pemerintah, efikasi komputer, serta kepuasan pelanggan memiliki dampak signifikan dalam penggunaan aplikasi *E-*

*Government* (Shuib et al., 2019).

Penelitian terdahulu ketiga berjudul “*The Application of a Service Ecosystems Lens to Public Policy Analysis and Design Exploring the Frontiers*”. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengevaluasi sejauh mana ekosistem layanan sebagai perspektif pemasaran yang berkembang melalui logika S-D dan diterapkan dalam kebijakan publik serta menguraikan implikasi yang mengungkapkan bahwa perspektif ini diistimewakan atas paradigma pertukaran konvensional. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu penggunaan logika S-D kurang sesuai jika diterapkan dalam kebijakan publik. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu konsep yang digunakan. Penelitian ini menggunakan konsep S-D untuk menilai pelayanan publik dalam perspektif pemasaran, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan konsep penilaian layanan publik dalam hal penggunaan teknologi dan informasi (Trischler & Charles, 2019).

Penelitian selanjutnya yang pernah dilakukan yaitu “*E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang*”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pemanfaatan *web* OpenSID. Hasil dari penelitian ini yaitu pemanfaatan *web* OpenSID kurang optimal karena kurangnya pembaharuan informasi pada *web*. Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada teori yang digunakan. Teori penelitian ini diungkapkan oleh David Griffin (2007) yang membahas tentang pendekatan inisiatif dan kemajuan yang meliputi beberapa fenomena diantaranya lain yaitu *content, participation, management, dan style* (Jalma

& Putera, 2019).

Penelitian terdahulu selanjutnya adalah “Analisis Implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis”. Tujuan penelitian yaitu untuk melakukan analisis pada implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Ciamis berdasarkan dengan evaluasi pemeringkatan *E-Government* di Indonesia, analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik, dan ecaluasi penerapan *E-Government*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Pemerintahan Kabupaten Ciamis telah menerapkan *E-Government* melalui aplikasi pada situs web, namun terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya kapasitas sumber daya manusia yang dapat mengelola aplikasi. Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada teori evaluasi pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) yang menggunakan lima dimensi diantara lain kebijakan, infrastruktur, perencanaan, dan aplikasi berdasarkan Direktorat *E-Government*, Direktorat Jenderal aplikasi informatika, Kementerian Informasi, dan Informatika RI (Juliarso, 2019).

Penelitian terdahulu berikutnya berjudul “Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan analisis terhadap pengembangan *E-Government* melalui layanan aspirasi masyarakat. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat keterbatasan dalam anggaran, infrastruktur, dan sumber daya manusia dalam mengelola layanan, sehingga sosialisasi

terkait dengan layanan aspirasi belum merata ke seluruh masyarakat. Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada teori, dimana penelitian ini menggunakan teori menurut Indrajit yang meliputi tiga kelas pengembangan *E-Government* (Lestari et al., 2019).

Penelitian berikutnya yaitu “*Application of E-Government System as an Effort to Create a Conducive Investment Climate in Banyuwangi Regency*”. Tujuan dari penelitian ini guna menganalisis dan menjelaskan strategi dari Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam berupaya mewujudkan iklim investasi yang kondusif yang bermanfaat bagi daerah perkembangan. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode kualitatif (Maulana & Rosyari, 2020).

Penelitian selanjutnya yaitu “Implementasi *E-Government* Kulon Progo: Inovasi Dinas Kesehatan Melalui Aplikasi BumiKU 2019”. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan pelayanan publik untuk ibu hamil melalui aplikasi BumiKU 2019. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo mencapai keberhasilan dalam melakukan peningkatan kualitas layanan untuk ibu hamil melalui layanan aplikasi BumiKU. Pada implementasinya, kinerja Dinas Kesehatan Kulon Progo berjalan dengan efektif dan efisien jika dilihat dari faktor produktivitas. Sedangkan pada faktor kualitas layanan, sudah sesuai dengan prosedur dan terdapat respon positif dari masyarakat. Terdapat perbedaan dalam penggunaan teori, dimana penelitian ini menggunakan teori pengukuran kinerja birokrasi menurut Aditama dan Widowati (2016) yang meliputi pengukuran

produktivitas dan kualitas layanan (Kurniawan & Atmojo, 2020).

Penelitian selanjutnya yaitu tentang “Penerapan *E-Government* Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis terhadap implementasi prosedur serta hambatan dalam implementasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian ini yaitu penerapan *E-Government* pada M-Bonk masih dalam tahap persiapan dan pematangan. Namun dalam penerapannya, terdapat hambatan yaitu SDM dalam mengelola aplikasi sebagai operator dan petugas lapangan belum memadai, sarana prasarana belum dapat menunjang aplikasi, pelaksanaan aplikasi belum optimal, dan pengembangan aplikasi M-Bonk masih dalam tahap awal yaitu pada tingkat persiapan dan pematangan. Penelitian ini menganalisis aplikasi berdasarkan empat tahapan diantara lain yaitu tingkat persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan melalui model interaktif Miles dan Hubberman (Choiriyah, 2020).

Penelitian terdahulu ini berjudul “*Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik desain utama dari layanan *E-Government* dan menguji pandangan masyarakat pada saat menggunakan layanan. Penelitian ini menggunakan konseptualisasi layanan multidimensi dari Gronroos (2000) yang meliputi tiga elemen kunci dari layanan *E-Government* yaitu layanan inti, layanan fasilitasi, dan layanan pendukung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua karakteristik desain memiliki kontribusi terhadap masing-masing pandangan tentang kualitas layanan dan mempengaruhi kepuasan

masyarakat yang menggunakan layanan (Chan et al., 2021).

Berikut merupakan tabel ringkasan penelitian terdahulu.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Artikel dan Pengarang	Nama Peneliti dan Jurnal	Tujuan	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	<i>Clinical Apps and Public Service Settings: Innovations, Diverse, Applications, and Limits.</i> (2019).	Femina P. Varghese dan Gary R. VandenBos.	Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis permasalahan terkait efektivitas aplikasi kesehatan yang digunakan dalam pengaturan layanan publik.	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat banyak aplikasi kesehatan yang terlihat menjanjikan, namun tidak sedikit yang memiliki penelitian sistematis tentang hasil dan efektivitasnya. Banyak aplikasi kesehatan yang kurang interaktif dan hanya sekedar sebagai pemberi informasi dan pengingat psikoedukasi sehingga terdapat kurangnya nilai dan manfaat dalam penggunaannya.	Terdapat perbedaan dalam penggunaan fenomena, dimana fenomena yang digunakan yaitu ulasan aplikasi, bukti empiris, dan masalah etika dan budaya.

2	<i>Malaysian Urban Poor Adoption of E-Government Applications and Their Satisfaction.</i> (2019).	Liyana Shuib, Yadegaridehkorsi, Sulaiman Ainin.	Elaheh dan	Tujuan penelitian ini guna mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi <i>E-Government</i> dan kepuasan masyarakat terhadap layanan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompabilitas, keunggulan relative, citra, kepercayaan pada pemerintah, efikasi komputer, serta kepuasan pengguna memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan aplikasi <i>E-Government</i> .	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada penggunaan teori. Penelitian ini menggunakan teori TAM dan DOI oleh Gillenson dan Sherrel (2002).
---	---	---	------------	---	---	--

3	<i>The Application of a Service Ecosystems Lens to Public Policy Analysis and Design: Exploring the Frontiers.</i> (2019).	Jakob Trischler dan Michael Charles.  Journal of Public Policy & Marketing.	Tujuan penelitian yaitu untuk melakukan evaluasi terhadap lensa ekosistem layanan berdasarkan an perpektif pemasaran yang diperkenalkan oleh logika S-D dapat diterpkan pada kebijakan publik dan menguraikan implikasi yang megikuti jika persprektif ini dipandang istimewa atas paradigma pertukaran konvensional.	Hasil dari penelitian ini yaitu logika S-D ( <i>service-dominant</i> ) perluasannya di sektor publik terutama pada kebijakan publik masih kurang dipahami oleh lintas disiplin sehingga menyebabkan kesalahpahaman dan praktik yang salah dalam implementasinya.	Perbedaan terletak pada penggunaan teori dimana penelitian ini menggunakan teori logika <i>service-dominant</i> oleh Lusch dan Vargo, yang mempelajari tentang sifat multifactor dan penciptaan nilai melalui lensa ekosistem dalam implementasi pelayanan publik.
4	<i>E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang.</i> (2019).	Hazid Jalma, Roni EkhaPutera, Kusdarini	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana pemanfaatan <i>web</i> OpenSID dalam meningkatkan pelayanan publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-Kabu Padang Panjang.	Hasil dari penelitian ini yaituditemukan bahwa pemanfaatan <i>web</i> OpenSID masih belum optimal dikarenakan informasi yang tidak <i>update</i> .	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada penggunaan teori yaitu <i>Website Dimensions and Orientation to The Citizen</i> yang diungkapkan oleh David Griffin (2007).

5	Analisis Implementasi <i>E-Government</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. (2019).	Ahamd Juliarso. Jurnal Ilmu Administrasi.	Tujuan penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis terhadap implementasi <i>E-Government</i> berdasarkan analisis indeks kepuasan masyarakat, evaluasi pemeringkatan <i>E-Government</i> di Indonesia, dan evaluasi implementasi <i>E-Government</i> di Kabupaten Ciamis.	Penelitian memberikan hasil bahwa Pemerintah Kabupaten Ciamis telah menerapkan aplikasi atau situs web dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Perbedaan pada penelitian terletak pada teori. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi pemeringkatan <i>e-government</i> Indonesia (PeGI) dengan lima dimensi diantara lain kebijakan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan.
6	Pengembangan <i>E-Government</i> Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informastika Kabupaten Magelang. (2019).	Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha, dan Nike Mutiara Fauziah. Jurnal Ilmu Administrasi	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengembangan <i>E-Government</i> melalui layanan aspirasi Masyarakat.	Hasil dari penelitian ini yaitu ditemukan bahwa terdapat keterbatasan dalam hal anggaran, infrastruktur, dan sumber daya yang minim dalam mengelola layanan aplikasi masyarakat.	Terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada teori dimana penelitian ini menggunakan teori menurut Indrajit (2006:17) yang meliputi <i>publish</i> , <i>interact</i> , dan <i>transact</i>

7	<p><i>Application of E-Government System as an Effort to Create A Conducive Investment Climate in Banyuwangi Regency. (2019).</i></p>	<p>Arief Maulana, Hafiza Aryaputri, Fandi Rizki Rosyari.</p>	<p>Penelitian digunakan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan strategi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sebagai upaya mewujudkan Iklim Investasi yang Kondusif yang Bermanfaat Bagi Daerah perkembangan. Adapun metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Kabupaten Banyuwangi menerapkan regulasi di bidang penanaman modal dengan mengimplementasikan beberapa aplikasi <i>E-Government</i> yang memiliki fungsi: transparansi, akuntabilitas, dan memfasilitasi publik pelayanan yang berhubungan dengan investasi. <i>E-government</i> mengarah ke pemerintahan yang baik karena pelayanan pemerintah lebih transparan, efektif dan efisien sehingga dapat membentuk masyarakat kepercayaan yang berdampak pada peningkatan investasi minat oleh investor.</p>	<p>Terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada fokus penelitian dan penggunaan teori.</p>
---	---	--	--	--	--

8	Implementasi <i>E-Government</i> Kulon Progo: Inovasi Dinas Kesehatan Melalui Aplikasi BumiKU 2019. (2020).	Rico Kurniawan dan Muhammad Eko Atmojo. Jurnal Sosial Politik.	Penelitian ditujukan guna menganalisis terhadap kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam memanfaatkan aplikasi BumiKU sebagai pelayanan terhadap ibu hamil.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi BumiKU dalam pelaksanaannya berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan target yang diharapkan.	Penelitian ini menggunakan teori pengukuran kinerja birokrasi menurut Aditama dan Widowati (2016) yang meliputi pengukuran produktivitas dan kualitas layanan.
9	Penerapan <i>E-Government</i> Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. (2020).	Ilmi Usrotin Choiriyah. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.	Tujuan penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis terhadap implementasi prosedur serta hambatan dalam implementasi <i>E-Government</i> melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo.	Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan <i>E-Government</i> pada M-Bonk masih dalam tahap persiapan dan pematangan. Namun dalam penerapannya, terdapat hambatan yaitu SDM dalam mengelola aplikasi sebagai operator dan petugas lapangan belum memadai, sarana prasarana belum dapat menunjang aplikasi, pelaksanaan aplikasi belum optimal, dan pengembangan aplikasi M-Bonk masih dalam tahap awal yaitu pada tingkat persiapan dan	Penelitian ini menganalisis fenomena berdasarkan modelinteraktif Miles dan Hubberman dengan empat tahapan diantara lain yaitu tingkat persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

				pematangan.	
10	<i>Service Design and Citizen Satisfaction with E- Government Services: A Multidimensional Perspective.</i> (2021).	Frank K. Y. Chan, James Y. L. Thong, Susan A. Brown, dan Viswanath Venkatesh.  Journal Public Administration Review.	Penelitian ditujukan untuk melakukan analisis hubungan antara desain layanan dan kepuasan warga terhadap layanan <i>E-Government</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh karakteristik desain memiliki kontribusi terhadap persepsi layanan masing-masing yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.	Terdapat perbedaan pada konsep yang digunakan, dimana pada penelitian ini menggunakan konseptualisasi layanan multidimensi Gronroos (2000), sedangkan pada penelitian yang akan saya lakukan menggunakan konsep E-govqual.

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Siagan mengartikan administrasi sebagai proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang berlandaskan kerasionalan dalam mencapai suatu tujuan (Pasolong & Harbani, 2007). A Dunsire mendefinisikan administrasi sebagai pemerintahan, kegiatan arahan, kegiatan implementasi, kegiatan analisis, sebagai pekerjaan individu dan kelompok yang menghasilkan barang dan jasa publik

Nicholas Henry mengungkapkan administrasi publik merupakan kombinasi ideal antara teori dan praktik. Chandler dan Plano menyatakan administrasi publik merupakan suatu proses dengan sumberdaya dan personel publik yang dsaling berkoordinasi dengan tujuan untuk menyusun, melaksanakan, dan menetapkan keputusan yang terdapat pada kebijakan publik. Administrasi publik juga didefinisikan sebagai seni dan ilmu untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Barton dan Chappel memandang administrasi publik sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah (*the work of government*) dimana terfokus pada kegiatan ekonomi yang menghasilkan barang dan pelayanan publik (Keban, 2014).

Berdasarkan pengertian administrasi publik di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah proses kerja sama yang dilakukan individu maupun kelompok yang memiliki fokus kegiatan yaitu untuk memecahkan permasalahan publik dengan melakukan upaya perbaikan melalui formulasi, implementasi, serta pengelolaan kebijakan publik dalam bidang organisasi, sumberdaya, maupun keuangan yang bersifat “*to serve*”.

### **1.5.3. Paradigma Administrasi Publik**

Menurut Nicholas Henry (dalam Rahman & Muluk, n.d.) ahli yang

mengemukakan enam contoh disiplin ilmu administrasi publik, antara lain yaitu:

a. Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Administrasi dalam paradigma ini dipandang sebagai upaya untuk menentukan efektivitas serta efisiensi. Terdapat empat persyaratan untuk manajemen publik yang efektif yang diungkapkan oleh Woodrow Wilson, yaitu pemisahan antara politik dan administrasi, analisis perbandingan organisasi politik dan organisasi swasta, dan melalui praktik korporasi yang sama. dan sikap dalam kegiatan sehari-hari untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan dan pelatihan PNS, serta mendorong evaluasi berbasis kinerja (Wilson, 1887). Pemerintah harus apolitis karena tidak diperbolehkan memiliki kepentingan politik tertentu dalam melayani masyarakat. Kelemahan paradigma ini yaitu hanya terfokus pada lokasi, yakni birokrasi pemerintahan, namun masalah administrasi publik belum dibahas secara lengkap.

b. Prinsip-prinsip Administrasi Publik (1927-1937)

Prinsip manajemen umum yang dapat diterima kapanpun dan dimanapun. Gullick dan Urwick (1937) mengemukakan 7 prinsip administrasi, yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting and budgeting* (POSDCORP). Paradigma memiliki letak yang tidak dijelaskan dengan rinci karena mereka percaya prinsip tersebut mampu diterapkan dimana-mana, termasuk di pemerintahan, sehingga dalam paradigma ini fokus lebih difokuskan daripada lokus.

c. Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi (1950-1970)

Administrasi publik merupakan dua hal yang tak terpisahkan menurut Herbert Simon. Periode ini mencoba merekonstruksi keterkaitan konseptual baik administrasi negara maupun ilmu politik. Pada paradigma ini, manajemen publik adalah ilmu politik, dan kedudukannya adalah birokrasi pemerintahan. Saat ini

manajemen publik sedang berada dalam kondisi miskin identitas, karena ilmu politik dirasa sebagai disiplin ilmu yang begitu menguasai di bidang manajemen publik.

d. Administrasi Publik Sebagai Manajemen (1956-1970)

Administrasi didefinisikan sebagai semua penelitian dalam ilmu organisasi dan manajemen, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas rencana secara lebih akurat. Fokus di sini lebih penting daripada lokasi.

e. Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang)

Manajemen publik mempunyai kejelasan fokus dan posisi dalam paradigma ini dimana berfokus pada teori organisasi serta kebijakan publik. Fokusnya adalah pada isu dan kepentingan publik.

f. *Governance* (1990-Sekarang)

Paradigma ini menekankan pada perubahan konsep pemerintahan dan administrasi. Perubahan dicatat dalam tiga kategori, yaitu globalisasi, redefinisi, dan desentralisasi. Globalisasi menggabungkan perusahaan multinasional, *internet*, masalah lingkungan dan perdagangan internasional. Mendefinisikan ulang proses aktual dari kekuasaan hierarki menjadi kolaborasi dan kemitraan. Fokus desentralisasi adalah partisipasi warga negara, kelompok warga dan kemitraan publik-swasta. Pemerintah berpartisipasi dalam sektor swasta, masyarakat dan teknologi untuk menyelesaikan semua kebijakan dan masalah publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini termasuk dalam paradigma ke-6 (enam) yaitu *Governance*. Penelitian ini masuk dalam paradigma ke-6 (enam) yaitu *Governance* karena dalam paradigma ini telah dijelaskan bahwa paradigma ini mencakup aspek globalisasi dimana meliputi *internet*. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang memiliki fokus penelitian pada penyelenggaraan pemerintahan dalam melayani publik yang menggunakan sistem berbasis *internet* dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah juga menggunakan teknologi sebagai salah satu upaya dalam mengatasi permasalahan publik, seperti halnya dengan penelitian ini yang membahas bagaimana penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

#### **1.5.4. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam terselenggaranya pemerintahan dan merupakan tugas dasar yang harus diberikan kepada masyarakat (Cahyadi & Soenarjanto, 2018). Adanya pelayanan publik yang baik dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah mengelola kehidupan berbangsa dan bernegara. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya yaitu kebutuhan layanan kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang berdasar pada peraturan perundang-undangan melalui barang, jasa, atau pelayanan administratif bagi setiap warga negara yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5.5. E-Government**

Teknologi informasi menjadi salah satu kebutuhan masyarakat karena seiring perkembangan zaman dibutuhkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan informasi dalam setiap aktivitas. Teknologi masa kini yang sering digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu teknologi Web maupun aplikasi yang berbasis internet atau disebut dengan transformasi digital dalam pemerintah

dimana terdapat proses pemanfaatan teknologi digital dalam mengubah pelayanan publik bagi masyarakat.

Beberapa bidang seperti bidang pemerintahan, kesehatan, pendidikan, hingga bisnis telah menggunakan teknologi informasi sebagai kebutuhan inti. Pada bidang pemerintahan, penggunaan teknologi digital dalam mekanisme birokrasi dikenal sebagai *E-Government* atau *Electronic Government*. Penggunaan teknologi tersebut dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat.

*E-Government* diartikan sebagai pendayagunaan TIK guna menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, efisien dan efektif (Suaedi & Wardiyanto, 2010). *E-Government* menurut Samodra Wibawa merupakan pelayanan publik yang dilaksanakan melalui situs pemerintah yang memiliki domain yaitu go.id sebagai domain pemerintah Indonesia (Wibawa, 2009). Jadi, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, efisien, dan efektif.

Terdapat tiga konsep *E-Government* antara lain yaitu G2C, G2B, dan G2G. Pertama, tipe G2C (*Government to Citizen*) dimana menjadi wadah dalam memberikan informasi, interaksi, dan transaksi seperti pelayanan kependudukan, dan layanan jaminan sosial. Kedua, tipe G2B (*Government to Business*) yaitu *E-Government* yang berkaitan dengan swasta dalam memperlancar industri bisnis seperti peraturan pemerintah terkait hukum bisnis, hak paten merk dagang, hingga pajak perseoran. Ketiga, tipe G2G (*Government to Governments*) yaitu hubungan antara pemerintah dengan pemerintah lainnya untuk saling berkomunikasi dan memperlancar kerja sama seperti hubungan antara kantor pemerintah dengan keduatahan besar dalam hal penyediaan data dan informasi, pengembangan basis

data guna proses keluar dan masuk dari wilayah negara, hingga sistem informasi terkait hak cipta intelektual guna pengecekan karya untuk memperoleh hak paten (Indrajit, 2006).

#### **1.5.6. E-Govqual**

Kualitas layanan berbasis *online* dapat diukur dengan Metode *E-Govqual*. Metode ini merupakan kerangka dimensi guna menilai kualitas suatu layanan berbasis *online*. Penggunaan teori ini akan menghasilkan beberapa elemen kualitas *E-Government* yang dimasukkan ke dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *E- Government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *E-Govqual* memiliki enam dimensi, diantara lain yaitu:

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)

Kemudahan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan tersebut.

2. *Trust* (kepercayaan)

Keamanan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi dalam menyimpan data kependudukan sehingga membangun kepercayaan publik.

3. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan)

Penyediaan layanan untuk memberikan informasi dan wadah komunikasi secara *online*.

4. *Reability* (keandalan)

*Reliability* berkaitan dengan keandalan dalam memberikan layanan secara tepat waktu. Hal ini meliputi aksesibilitas dan layanan yang akurat.

5. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi)

Kejelasan dan keakuratan dari informasi yang ditampilkan pada layanan.

6. *Citizen Support* (pendukung)

*Citizen Support* dimanfaatkan untuk memecahkan masalah yang dialami

masyarakat serta guna menemukan informasi yang dibutuhkan.

#### **1.5.7. Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan *E-Government***

Penerapan *E-Government* membutuhkan perencanaan sistematis agar dapat mencapai tujuan dengan tepat. Terdapat beberapa alasan yang dapat menghalangi jalannya penerapan. Adapun Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-Government* dan berikut rencana pemerintah untuk mencapai tujuan strategis, antara lain:

1. Menciptakan sistem pelayanan yang kuat, dapat diandalkan, dan dapat dijangkau masyarakat luas.
2. Melakukan pengelolaan sistem manajemen serta proses pemerataan pada kerja pemerintah pusat serta pemerintah daerah.
3. Memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal.
4. Peningkatan partisipasi dalam dunia usaha serta melakukan pengembangan dalam industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Melakukan peningkatan kompetensi SDM pada pemerintah pusat dan daerah serta melakukan peningkatan kesadaran Masyarakat terhadap literasi digital.
6. Melakukan pembangunan dengan tahap terstruktur dan sistematis, mulai dari persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Berdasarkan Instruksi Presiden tersebut harus diterapkan dalam tindakan-tindakan teknis sesuai kebutuhan lembaga yang menyelenggarakan *E-Government*. Setiap lembaga pemerintah memiliki kebutuhan yang berbeda, sehingga strategi untuk membangun *E-Government* juga harus diterapkan dengan cara yang berbeda.

Ketersediaan teknologi informasi bukan satu-satunya komponen yang menjadi penghambat dalam keberhasilan pengembangan *E-Government* di

Indonesia. Permasalahan aplikasi *E-Government* banyak terkait dengan masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat lokal yang saling berkaitan (Wahyudi, 2010).

### 1. Infrastruktur

Teknologi berperan penting dalam mengembangkan *E-Government*, tetapi infrastruktur yang menunjukkan pelaksanaan layanan *online* di wilayah pusat dan daerah belum merata sehingga menimbulkan adanya ketimpangan digital. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah memerlukan persiapan matang terkait keperluan infrastruktur guna mendorong pengembangan *E-Government* sehingga sistem pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan dengan optimal tanpa adanya ketimpangan digital.

### 2. Kepemimpinan

Komitmen dari pemimpin di pemerintah pusat maupun daerah berperan penting guna mendorong pelaksanaan *E-Government*. Komitmen tersebut dibutuhkan untuk mendukung pembuatan peraturan yang dibutuhkan, alokasi anggaran, hingga komitmen pemimpin dalam menerapkan *E-Government* secara konsisten hingga mencapai kesuksesan.

### 3. Budaya

Faktor budaya menjadi faktor mendasar agar dapat melakukan perubahan. Faktor budaya dalam hal ini berkaitan dengan masyarakat yang kurang kesadaran dalam mendukung pemanfaatan *E-Government*. Budaya masyarakat yang terbiasa menggunakan layanan manual harus beradaptasi terhadap layanan dengan basis *online*. Hal ini menjadi perhatian penting karena pemerintah harus meyakinkan masyarakat untuk beralih dari layanan tatap muka (*offline*) ke layanan berbasis *online*.

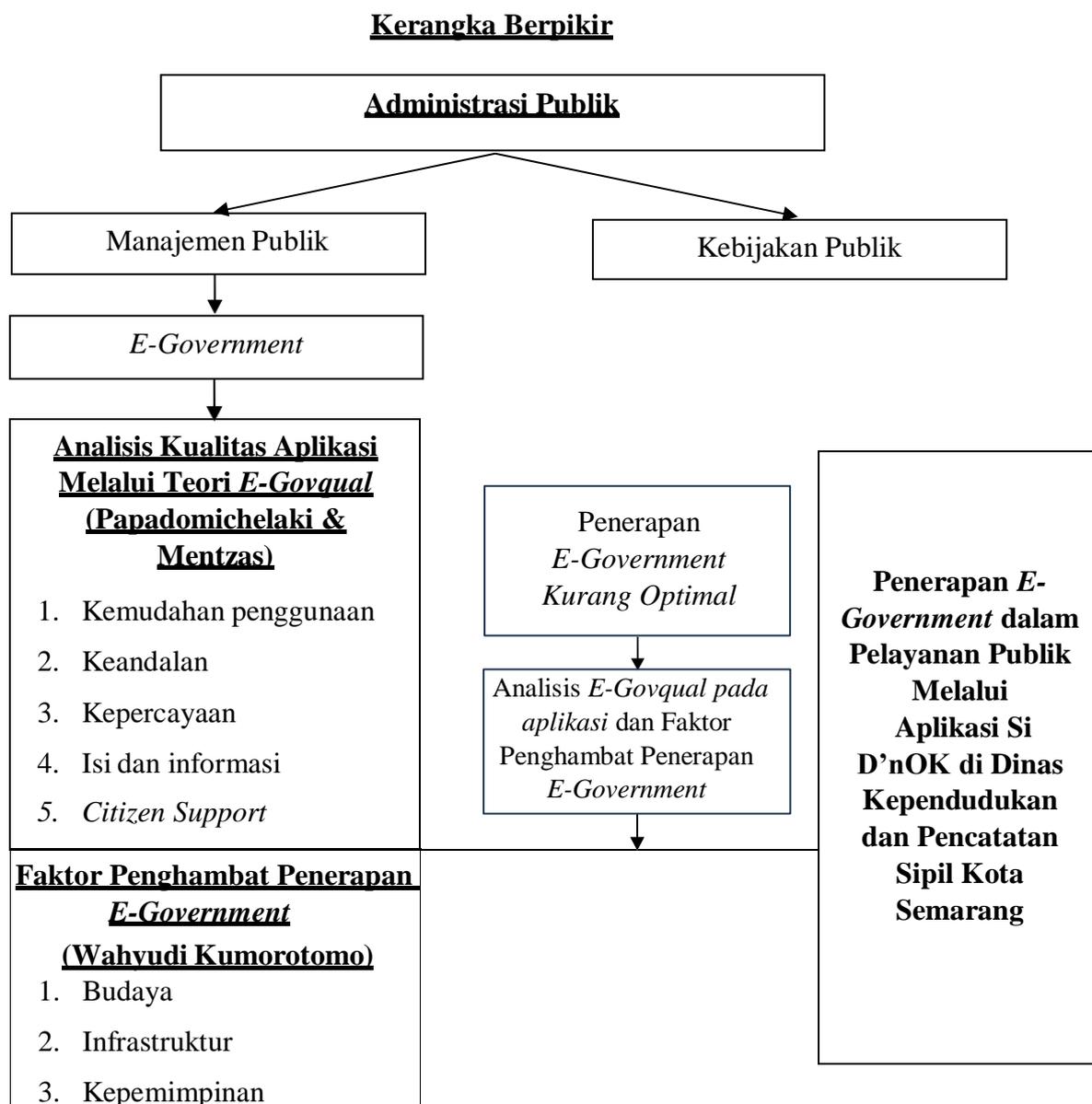
## 1.6. Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Fenomena
<p>Penerapan <i>E-Government</i> dalam pelayanan publik melalui aplikasi Si D'nOK merupakan pemanfaatan teknologi dan informasi pada penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan jasa pelayanan publik dengan akses yang mudah, memiliki kepercayaan publik, memiliki keandalan, menyediakan informasi yang jelas, serta dapat membantu masyarakat khususnya dalam hal administrasi kependudukan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) Kemudahan dalam penggunaan layanan yang mencakup personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis.</li> <li>2. <i>Trust</i> (Kepercayaan) Tingkat kepercayaan pengguna berdasarkan jaminan keamanan yang diberikan dalam layanan.</li> <li>3. <i>Realibility</i> (Keandalan) Fungsionalitas atau kemampuan layanan yang diberikan.</li> <li>4. Isi dan tampilan informasi Kejelasan dan kelengkapan dalam penyajian informasi pada layanan.</li> <li>5. <i>Citizen Support</i> (Bantuan Masyarakat) Kemampuan untuk membantu pengguna menyelesaikan masalah.</li> </ol>
<p>Keberhasilan maupun kegagalan dalam penerapan <i>E-Government</i> dapat dipengaruhi faktor-faktor tertentu seperti faktor budaya, kepemimpinan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Budaya Faktor mendasar dalam melakukan perubahan yang berkaitan dengan kebiasaan masyarakat maupun penyelenggara layanan publik.</li> <li>2. Kepemimpinan Komitmen pemimpin dalam mendukung penerapan <i>E-Government</i> hingga mencapai kesuksesan.</li> <li>3. Infrastruktur Ketersediaan infrastruktur yang mendukung transformasi digital pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik.</li> </ol>

## 1.7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian “Penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Si D’nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” digambarkan sebagai berikut.



Sumber: Diolah Penulis

## **1.8. Argumen Penelitian**

Adanya permasalahan terkait dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang belum optimal dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi Si D'nOK mendorong penulis untuk meneliti penerapan pada layanan tersebut.

Dalam hal ini penulis akan menguraikan tentang kualitas pelayanan publik pada penerapan layanan aplikasi *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, penulis juga akan mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* melalui Aplikasi Si D'nOK.

## **1.9. Metode Penelitian**

Penelitian merupakan proses analisis dan pengumpulan informasi untuk mendalami suatu masalah (Cresswell, 2012). Penelitian dalam bidang pendidikan didefinisikan sebagai upaya yang digunakan peneliti dalam menganalisis informasi terkait dengan permasalahan pendidikan. Metode penelitian diartikan sebagai ilmu yang mengajarkan tentang tata cara dalam mencari data untuk sebuah penelitian. Salah satu metode penelitian yaitu metode penelitian kualitatif dimana metode ini memiliki tipe deskriptif. Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan keaslian data dan fakta yang ada. Data pada metode penelitian kualitatif diantara lain yaitu bukan data digital melainkan data berupa teks maupun gambar. Dalam penelitian ini, data numerik hanya digunakan sebagai data pendukung. Kajian deskriptif ditujukan untuk memperoleh gambaran rinci terkait objek observasi. Data yang diperoleh melalui wawancara, dokumen dan observasi.

### **1.9.1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian Menurut Masri Singarimbun dan Efendi, terdapat dua tipe penelitian yaitu penelitian deskriptif dan penelitian eksplorasi sebagai berikut:

#### **a. Penelitian deskriptif**

Upaya dalam memecahkan permasalahan dengan membandingkan gejala yang didapatkan, mengelompokkan gejala, serta menentukan dampak antar gejala yang didapatkan.

#### **b. Penelitian eksplorasi**

Penelitian eksplorasi adalah penelitian yang digunakan untuk memperdalam wawasan tentang gejala tertentu, dan bertujuan mengajukan pertanyaan secara detail. Berdasarkan penjelasan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif agar mendapatkan pemahaman yang tepat saat pencarian fakta. Penelitian ini termasuk dalam kategori penulisan sosial dimana penulis berinteraksi secara langsung dengan para aktor yang terlibat dalam layanan aplikasi Si D'nOK di Disdukcapil Kota Semarang. Data yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini bersifat kualitatif (Singarimbun & Efendi, 1989).

### **1.9.2. Situs Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan informan yang bertempat tinggal di Kota Semarang menjadi pilihan peneliti dalam mencari data.

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan kebutuhan informasi penelitian

dimana Disdukcapil Kota Semarang berkedudukan sebagai pengelola serta mempunyai kelengkapan data terkait aplikasi Si D'nOK. Lokasi Kota Semarang memiliki peran sebagai jangkauan wilayah dalam mencari informan masyarakat Kota Semarang yang menggunakan aplikasi Si D'nOK.

### **1.9.3. Subjek Penelitian**

Moelong (dalam Murdiyanto, 2020)) menjelaskan bahwa subjek penelitian merupakan individu atau kelompok yang berperan menjadi penyedia data terkait fenomena yang akan diteliti. Penyedia informasi penelitian ini ialah individu atau kelompok yang paham dan dapat memberikan informasi terkait latar penelitian Teknik pemilihan informan yang digunakan yaitu perpaduan antara *purposive* dan *snowball*. Teknik tersebut merupakan teknik dalam memilih sampel sesuai kebutuhan dan informan kedua atau selanjutnya dipilih berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh informan sebelumnya sampai seterusnya.

Adapun informan dari penelitian ini yaitu informan yang terlibat langsung dan mengetahui secara mendalam mengenai aplikasi Si D'nOK. Berikut merupakan informan pada penelitian ini:

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
2. Masyarakat Kota Semarang pengguna Aplikasi Si D'nOK

### **1.9.4. Sumber Data**

Lofland (dalam Moleong, 2007) mengungkapkan bahwa sumber data utama penelitian kualitatif didapatkan dari perkataan serta perilaku, serta data lainnya yang berupa dokumen. Sumber data pada penelitian ini antara

lain:

a. Kata-kata dan Tindakan

Sumber utama informasi diperoleh melalui percakapan dan perbuatan dari informan melalui wawancara. Sumber data utama direkam dalam bentuk tertulis atau direkam dalam bentuk video, foto maupun rekaman suara

b. Sumber Tertulis

Sumber data utama terkadang kurang memenuhi kebutuhan data bagi penulis, sehingga data lain diperoleh melalui sumber tertulis. Sumber data tertulis diantaranya yaitu buku, koran, arsip, dokumen pribadi, dokumen resmi, hingga majalah ilmiah.

c. Foto

Perkembangan teknologi semakin memudahkan penelitian, salah satunya dengan adanya penggunaan sumber data melalui foto. Foto yang diperoleh pada saat penelitian di lapangan dapat digunakan untuk menganalisis aspek subjektif penelitian. Penggunaan foto sebagai sumber data dapat membantu mendeskripsikan kondisi yang berkaitan dengan latar penelitian.

### **1.9.5. Jenis Data**

Definisi dari data penelitian yaitu kumpulan informasi yang berasal dari seseorang yang dijadikan narasumber atau dokumen-dokumen dalam bentuk statistik maupun bentuk lainnya dan digunakan untuk kebutuhan penelitian. Berikut ini merupakan 2 (dua) jenis data, antara lain:

a. Data primer

Data yang bisa didapatkan secara langsung dari sumbernya disebut dengan data primer. Data asli didapatkan dengan cara menjawab daftar pertanyaan yang ditujukan peneliti kepada informan melalui wawancara atau observasi dan observasi langsung. Peneliti bisa langsung mengunjungi Dukcapil Kota Semarang dan masyarakat di wilayah Kota Semarang untuk mengadakan wawancara bersama informan yang telah ditetapkan.

b. Data Sekunder

Data yang tidak langsung didapatkan dari sumbernya yaitu data sekunder. Data pembantu umumnya berupa tulisan atau karya terkait peristiwa terkait yang pernah terjadi baik bentuk artikel, buku, karya, majalah, dokumen, data, foto, surat kabar, serta sumber lainnya. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data pembantu dari buku, internet serta dokumen pendukung lainnya.

### **1.9.6. Teknik pengumpulan data**

Metode dalam pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode untuk mengumpulkan data dari sumber yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dengan informan terkait penelitian. Moleong (dalam Helaluddin & Wijaya, 2019) menjelaskan bahwa Penelitian kualitatif menggunakan wawancara, yang mencakup topik utama yang akan dibahas selama proses wawancara. Wawancara pada penelitian ini dibuat tidak terstruktur agar dapat mengajukan pertanyaan dengan fleksibel,

pertanyaan lebih terbuka namun tetap pada fokus penelitian, sehingga diperoleh informasi yang mendalam tetapi tidak kaku. Selain pengumpulan data, penulis juga melakukan wawancara dengan *stakeholders* utama seperti Kepala Dinas/staff Disdukcapil Kota Semarang serta masyarakat Kota Semarang sebagai pengguna aplikasi Si D'nOK.

## 2. Observasi

Observasi diartikan sebagai teknik dalam mengumpulkan data pada peristiwa yang telah diidentifikasi diamati dan ditulis secara runtut. Metode observasi menurut Mardalis adalah hasil dari suatu kajian terstruktur tentang fenomena sosial serta gejala psikis melalui cara mengamati dan mencatat hasil (Mardalis, 1995).

Pengamatan peneliti didapatkan dari perekaman informasi yang terkait dengan layanan *online* kependudukan Si D'nOK di Disdukcapil Kota Semarang. Adanya observasi memudahkan penulis untuk dapat memahami latar belakang data dari berbagai sudut pandang. Peneliti juga dapat melakukan observasi secara langsung untuk memperoleh data dan informasi terkait objek penelitian.

## 3. Metode Dokumentasi

Metode yang menjadi alat pengecekan sumber data pada dokumen guna memperkuat data diperoleh dari metode dokumentasi. Adapun Metode kepustakaan digunakan untuk melengkapi metode observasi dan wawancara. Penggunaan metode dokumen dilakukan dengan mengidentifikasi objek tertulis terkait fokus penelitian seperti melalui dokumen, buku, hingga peraturan tertulis.

### **1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Data kualitatif dianalisis dengan cara mengolah, mengelompokkan, menyusun, menemukan pola, menemukan garis besar, serta menetapkan hasil data (Moleong, 2007). Teknik pengolahan data penelitian berpindah antara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/validasi.

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data dalam bentuk deskripsi kemudian dipilah berdasarkan makna atau disebut sebagai reduksi data, kemudian menyiapkan data yang telah tersusun sistematis, dan memverifikasi hasil berdasarkan pembahasan penelitian hingga kesimpulan reduksi data dan penyajian data. Interpretasi data digunakan untuk mendapatkan makna yang lebih dalam dari hasil penelitian. Penulisan hasil penelitian dilakukan dengan menganalisis hasil penelitian berdasarkan teori yang berkaitan dan informasi akurat dari hasil penelitian di lapangan.

### **1.9.8. Kualitas Data**

Standar kredibilitas dibutuhkan pada penelitian kualitatif untuk membuktikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan fakta lapangan. Teknik triangulasi digunakan untuk memeriksa keabsahan data pada penelitian ini, yang menggunakan sumber untuk memeriksa dan melakukan perbandingan data (Moleong, 2007).

Mengenai teknik triangulasi, William Wiersma (dalam Sugiyono, 2016) mendefinisikan triangulasi sebagai pemeriksaan data dari sumber, metode, dan waktu sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber adalah teknik dalam menguji validitas dengan

memeriksa data yang didapatkan dari berbagai sumber;

- b. Triangulasi teknis yaitu tes kredibilitas yang menggunakan wawancara, kemudian melalui studi pustaka, dokumentasi dan observasi, melalui teknik berbeda untuk melakukan pengecekan data dari sumber yang sama;
- c. Triangulasi waktu yaitu pengujian sumber data yang sama pada waktu yang berbeda;
- d. Triangulasi teoritis adalah penelitian yang menggunakan lebih dari satu sudut pandang teoritis untuk memeriksa data ketika membahas masalah yang diteliti.

Penelitian ini melakukan uji validitas data dengan menggunakan triangulasi sumber, dimana melakukan wawancara dengan informan lain yang masih sesuai dengan kriteria untuk mendapatkan informasi yang akurat berdasarkan fakta di lapangan. Validitas data pada penelitian ini diuji kredibilitasnya dengan menganalisis data antara hasil wawancara dengan realitas lapangan melalui pengamatan dan pengambilan dokumentasi.