

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Menurut *World Bank*, *E-Government* dimaksud ketika instansi pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas lembaga publik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat (Utomo et al., 2020). Saat ini, sebagian besar wilayah di Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan publik untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam pemberian layanan kepada masyarakat (Salsabila et al., 2023).

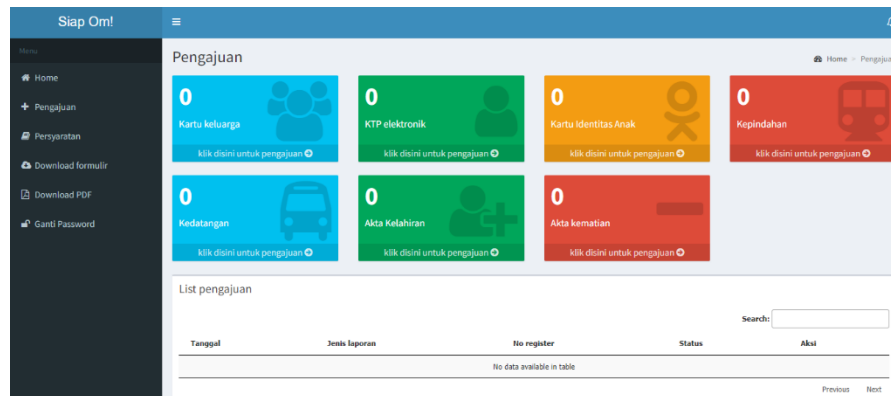
Gubernur Jawa Tengah mengeluarkan Pergub Provinsi Jateng No 40/ 2022 Tentang Penyelenggaraan SPBE. Peraturan ini mengamanatkan bahwa penyelenggaraan SPBE yang optimal diperlukan untuk menjamin terselenggaranya SPBE yang efektif, efisien, dan berkelanjutan serta menghasilkan layanan SPBE yang berkualitas. Dalam pasal 31 disebutkan bahwa manajemen SPBE ini meliputi manajemen risiko, manajemen keamanan informasi, manajemen data, manajemen asset teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, manajemen pengetahuan, manajemen perubahan, dan manajemen layanan SPBE. Manajemen layanan SPBE adalah salah satu aspek penting dalam pengelolaan, karena berhubungan langsung dengan layanan kepada masyarakat.

Sebagai amanat dari peraturan tersebut pemerintah Kabupaten Demak juga mengimplementasikan layanan *E-Government* melalui penciptaan *website*. Salah satu bentuk *website* yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Demak yaitu *website* “SIAP OM” (Sistem Aplikasi *Online* Mandiri). Plt Kepala Dindukcapil Kabupaten Demak mengeklaim bahwa *website* ini mendekatkan masyarakat kepada pelayanan Dindukcapil karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor melainkan masyarakat dapat langsung mengakses *website* tersebut dimanapun dan kapanpun guna mengurus administrasi kependudukan.

*Website* SIAP OM (Sistem Aplikasi *Online* Mandiri) mulai disosialisasikan pada September 2021 (Hamid, 2021). Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan penggunaan layanan *online* SIAP OM meningkat karena semua pelayanan *offline* dialihkan menjadi *online* (Jateng Prov, 2021). Dalam upaya mitigasi penyebaran virus Covid-19, masyarakat diwajibkan untuk membatasi aktivitas di luar rumah. Hal ini dilakukan dalam rangka optimalisasi *website* SIAP OM untuk pelayanan administrasi kependudukan secara *online*. Dindukcapil Demak mengungkapkan bahwa tujuan SIAP OM yaitu memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, KIA, akta kelahiran, akta kematian, surat kepindahan, surat kedatangan secara *online* tanpa perlu mendatangi kantor Dindukcapil (Info Publik, 2021). Masyarakat dapat menggunakan layanan ini melalui *website* (<http://dindukcapil.demakkab.go.id/siapom/index.aspx>). Berikut merupakan tampilan dari SIAP OM yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak.

**Gambar 1. 1. Tampilan Website SIAP OM**



Sumber: Website SIAP OM (2024)

Menurut Plt Kadis Dikbud Eni Susiani melalui Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dindukcapil Luthfiana Nugrahaningtyas dalam acara Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital (Diskominfo Demak, 2021). Website SIAP OM dibuat oleh Dindukcapil Kabupaten Demak untuk menangani permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Demak antara lain:

(1) Data (BPS Jateng, 2023) menunjukkan adanya peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Demak sebesar 12.876 jiwa. Dengan total penduduk mencapai 1.240.510 jiwa, sementara pada tahun 2022 tercatat sebanyak 1.227.634 jiwa, artinya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Demak juga turut meningkat.

(2) Kabupaten Demak memiliki luas wilayah sebesar 900,12 km<sup>2</sup>, terdiri atas 14 kecamatan, 243 desa (BPS Jateng, 2021), sehingga masyarakat mengalami kendala jarak untuk mendatangi Kantor Dindukcapil Kabupaten Demak (Yonda, 2022).

(3) Maraknya *hoax* penyebaran berita jika mengurus administrasi kependudukan itu susah, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo

untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan (Dinkominfo Demak, 2021).

Saat ini bentuk implementasi *e-government* di Kabupaten Demak tidak hanya *website* SIAP OM saja, terdapat juga *website* resmi Pemerintah Kabupaten Demak untuk informasi daerah (Roso et al., 2019) serta E-Planning (Maharani & Manar, 2020). *Website* SIAP OM sebagai layanan strategis bagi masyarakat masih minim menjadi objek penelitian. Padahal, pemanfaatan teknologi ini memiliki peran penting dalam mempermudah akses layanan administrasi bagi masyarakat secara daring.

Menurut Rahayu (2023) dalam studinya yang berjudul Efektivitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak. Penelitian tersebut menyentuh sedikit aspek kinerja *website* SIAP OM sebagai salah satu sarana layanan administrasi berbasis digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian Rahayu lebih berfokus pada analisis deskriptif mengenai efektivitas pelayanan secara keseluruhan, termasuk pandangan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Namun, pembahasan mengenai kinerja *website* SIAP OM dalam penelitian tersebut masih bersifat terbatas dan belum mendalami berbagai dimensi kualitas layanan digital secara komprehensif. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayu (2023) mengenai layanan SIAP OM di Dindukcapil Kabupaten Demak diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. 1. Hasil Penelitian Terdahulu Mengenai Layanan SIAP OM di Dindukcapil Kabupaten Demak**

| No. | Pernyataan                              | Responden |   |   |   |   | Rata-Rata |
|-----|-----------------------------------------|-----------|---|---|---|---|-----------|
|     |                                         | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |           |
| 1.  | Penggunaan <i>website</i> SIAP OM mudah |           |   |   | 2 | 3 | 4,6       |

|    |                                          |  |   |   |  |  |     |
|----|------------------------------------------|--|---|---|--|--|-----|
| 2. | Website mudah digunakan oleh segala usia |  | 2 | 3 |  |  | 2,6 |
|----|------------------------------------------|--|---|---|--|--|-----|

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju;

2 = Tidak Setuju;

3 = Netral;

4 = Setuju;

5 = Sangat Setuju.

Sumber: (Rahayu, 2023)

Terbukti dari skor rata-rata 4,6 dari skor sempurna 5, *website* SIAP OM mudah digunakan oleh masyarakat, yang termasuk dalam kategori tinggi dalam hal kemudahan penggunaan. Sedangkan pada aspek kemudahan penggunaan *website* oleh segala usia tergolong rendah dibuktikan dengan skor 2,6 dari skor sempurna 5 artinya *website* SIAP OM tergolong mudah hanya bagi kalangan usia tertentu saja karena belum dapat menjangkau kemudahan bagi seluruh usia.

Berdasarkan hasil tersebut ditemukan masalah pada *website* SIAP OM, jika *website* SIAP OM belum dapat menjangkau kemudahan segala usia pengguna, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut apakah hal ini juga mempengaruhi aspek lain ketika mengakses *website* SIAP OM. Namun, saat ini belum ada penelitian yang membahas mengenai kualitas *website* SIAP OM di Kabupaten Demak secara detail.

Padahal, sebagai salah satu inisiatif digital untuk layanan administrasi kependudukan, *website* SIAP OM memiliki potensi besar untuk mendukung transformasi pelayanan publik, khususnya di Kabupaten Demak. Berbeda dengan penelitian mengenai *e-government* telah banyak dilakukan oleh berbagai pihak sebagai upaya untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi. Salah satu contohnya adalah penelitian terhadap *e-government* SAPA

MBAK ITA yang dilakukan oleh Silvia, M. Riyadi, B.P., Purnaweni, H. (2023), yang menyoroti manajemen pengaduan “SAPA MBAK ITA”. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Khoirunnisa, L. (2023) yang meneliti terkait kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap layanan “SAPA MBAK ITA” serta penelitian yang dilakukan oleh Alifian, N., dan Yuwanto (2024), yang masing-masing memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan literatur di bidang *e-government* di Indonesia.

Layanan administrasi kependudukan berbasis daring kini menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Kabupaten Banyumas, misalnya, telah menghadirkan *website* *gratiskabeh.banyumaskab.go.id* untuk melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakatnya. Berdasarkan penelitian Azriah & Naelyatara (2022), kualitas E-Govqual pada *website* tersebut telah mencapai tingkat optimal pada empat dimensi utama, yaitu efisiensi, kepercayaan masyarakat, keandalan, serta dukungan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah berhasil menghadirkan platform digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan terpercaya.

Namun, muncul pertanyaan terkait bagaimana kualitas e-government pada *website* serupa di daerah lain, seperti *website* SIAP OM yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Apakah *website* SIAP OM memiliki kualitas layanan yang sebanding dengan *website* di Banyumas?

Hal ini menjadi topik yang menarik bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *E-Government* pada *website* SIAP OM di lingkungan pemerintah

daerah Kabupaten Demak. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mempelajari dan menganalisis lebih dalam mengenai “Kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Dari penjelasan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan, antara lain:

1. Peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Demak menambah tuntutan terhadap layanan administrasi kependudukan.
2. Penelitian sebelumnya hanya membahas sebagian kecil kualitas dari *website* SIAP OM. Belum ada kajian yang secara mendalam dan komprehensif mengevaluasi kualitas *website* ini dalam berbagai dimensi kualitas e-government.
3. Kualitas layanan SIAP OM belum terukur secara rinci untuk memastikan apakah platform tersebut mampu mencapai tingkat pelayanan yang optimal serupa dengan layanan administrasi kependudukan secara online di daerah lain.
4. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat masalah, penggunaan *website* SIAP OM belum dapat menjangkau kemudahan bagi semua golongan usia sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut apakah hal ini juga mempengaruhi aspek lain ketika mengakses *website* SIAP OM.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran latar belakang di atas, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas dimensi *efficiency* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat?
2. Bagaimana kualitas dimensi *trust* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat?
3. Bagaimana kualitas dimensi *reliability* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat?
4. Bagaimana kualitas dimensi *citizen support* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat?
5. Bagaimana kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat?

### 1.3. Tujuan

Dengan merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas dimensi *efficiency* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Untuk menganalisis kualitas dimensi *trust* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.
3. Untuk menganalisis kualitas dimensi *reliability* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

4. Untuk menganalisis kualitas dimensi *citizen support* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.
5. Untuk menganalisis kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan bidang ilmu administrasi publik dan memberikan wawasan baru mengenai kualitas layanan *E-Government*, yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian atau referensi bagi penelitian di masa yang akan datang.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM sehingga instansi terkait dapat meningkatkan kualitas *website* untuk menunjang pelayanan publik yang lebih baik.

#### **1.5. Kerangka Teori**

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

Beberapa penelitian terdahulu tentang analisis kualitas *E-Government* yang dijadikan panduan dalam penelitian ini diantaranya:

**Tabel 1. 2. Penelitian Terdahulu**

| <b>No</b> | <b>Peneliti/<br/>Tahun</b>                              | <b>Judul</b>                                             | <b>Metode</b> | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Amalia, I. S.,<br>Clariza<br>Kurniawan,<br>H., Risanti, | Analisis<br>Kualitas<br>Layanan <i>E-<br/>Government</i> | Kuantitatif   | Temuan penelitian menyatakan bahwa layanan Dispendukcapil Surabaya mendapat nilai akhir |

|    |                                               |                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Winata, R. H. (2019).                         | Menggunakan <i>E-GovQual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>                                   |             | 79,04%, artinya layanan tersebut masih belum optimal. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah desain dan fitur pencarian, sementara aspek dengan prioritas lebih rendah meliputi kemudahan penggunaan URL <i>website</i> , ketepatan waktu pelayanan, dan kecepatan respons pelayanan. |
| 2. | Laila Khoirunnisa, (2023)                     | Kepuasan Masyarakat Kota Semarang terhadap Kualitas Pelayanan Program <i>E-Government</i> “SAPA MBAK ITA” | Kualitatif  | Pelayanan yang diberikan oleh SAPA MBAK ITA sudah cukup memuaskan, karena empat dari tujuh indikator teori kepuasan mendapatkan banyak komentar positif dari masyarakat Kota Semarang sedangkan tiga diantaranya masih perlu perbaikan.                                                              |
| 3. | Silvia, M. Riyadi, B.P., Purnaweni, H. (2023) | Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang                          | Kualitatif  | Proses manajemen pelayanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang sudah baik, namun tetap dibutuhkan peningkatan beberapa dimensi proses manajemen pelayanan pengaduan.                                                                                                                       |
| 4. | Tamtelahitu, T. M. (2022).                    | Analisa Kualitas <i>Website</i> Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode <i>E-Govqual</i> Dan     | Kuantitatif | Hasil studi ini yaitu ada perbedaan rata-rata -0,16% dan persentase rata-rata 96,29% antara kondisi situs web saat ini dan harapan pengguna. Ada beberapa bagian dari situs <i>web</i> yang tidak sesuai dengan harapan pengunjung                                                                   |

|    |                                                                                                           | <i>Importance<br/>Performance<br/>Analysis</i>                                                                             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Legong, G. M., Jatmiko, A. R. (2022).                                                                     | Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi <i>E-Health</i> Menggunakan Metode <i>E-Govqual</i>                            | Kuantitatif | Berdasarkan pengukuran <i>e-Govqual</i> , secara keseluruhan, program <i>e-Health</i> pemerintah kota Surabaya berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan layanan kesehatan bagi penduduk yang tinggal di daerah terpencil di kota tersebut.                                                                                                         |
| 6. | Alifian, N., Yuwanto. (2024)                                                                              | Implementasi Layanan Pelaporan Masyarakat Pemerintah Kota Semarang “Sapa Mbak Ita” Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik | Kualitatif  | Aplikasi Sapa Mbak Ita dianggap cukup optimal dalam memenuhi pelayanan yang baik. Namun, perkembangannya terhambat karena kurangnya pengetahuan masyarakat dan partisipasi yang belum optimal. Untuk memperbaiki kinerja aplikasi, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan kepekaan dan pemahaman masyarakat tentang manfaat program ini. |
| 7. | Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Nadhiroh, B., Suryanto, T. L. M. (2021). | Evaluasi Kualitas Layanan <i>Website</i> E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan <i>E-Govqual</i> dan IPA      | Kuantitatif | Hasil pengukuran menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan kinerja antara yang diharapkan dan yang terjadi, berkisar antara minus 0.580 hingga minus 0.030 untuk setiap variabel. Hal ini berarti kualitas kinerja layanan e-health masih dibawah ekspektasi.                                                                                                |
| 8. | Rahayu, E. (2023)                                                                                         | Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil                                                            | Kualitatif  | Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak masih memiliki ruang untuk peningkatan. Kendala utama yang                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                      | Kabupaten Demak                                                                                                                                                                |             | teridentifikasi adalah kecepatan dan ketepatan produk yang diberikan kepada pemohon. Namun demikian, pemohon secara umum puas dengan pelayanan yang diterima.                                                                                                           |
| 9.  | Abdullah, P. P., Arief, A., Adi, P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S. (2022). | Evaluasi Kualitas Layanan <i>E-Government</i> Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model <i>E-Govqual</i> Berdasarkan Perspektif Pengguna | Kuantitatif | Temuan penelitian mengemukakan bahwa seluruh variabel yang diajukan meliputi Keandalan, Efisiensi, Kepercayaan, dan Dukungan Warga, mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas aplikasi SSCASN.                                                        |
| 10. | Azriah, T. Naelyatara, F. (2022)                                                     | Kualitas Layanan E-Government Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas                                           | Kuantitatif | E-Govqual pada <i>website</i> <a href="http://gratiskabeh.banyumaskab.go.id">gratiskabeh.banyumaskab.go.id</a> sudah optimal pada 4 dimensi. Keempat dimensi meliputi dimensi efisiensi, dimensi kepercayaan masyarakat, dimensi keandalan, dimensi dukungan masyarakat |
| 11. | Jatmiko, A. A., Astuti, R (2019)                                                     | Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Demak (Studi Kasus <i>Website</i> Pemerintah                                                                          | Kualitatif  | Di Kabupaten Demak sudah diterapkan pelayanan yang berbasis e-government ini, khususnya mengenai keberadaan sebuah <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Demak. Hingga saat ini program ini sudah berjalan                                                                |

|     |                                                     |                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                     | Kabupaten Demak)                                                                                                                                           |             | cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12. | Putra, E. Y., Imanuel, P. G. (2020).                | <i>Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis</i>                | Kuantitatif | Hasil akhir menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian dimensi <i>E-Govqual</i> berada di bawah 100%, dengan nilai sebesar 91,94%, dan terdapat gap dengan selisih -0,09595559. Disimpulkan bahwa pelayanan <i>website</i> Pemerintah Kota Manado sudah sangat baik dan hampir mendekati harapan untuk mewujudkan pemanfaatan TIK yang optimal. |
| 13. | Astuti, T. P., Hasanah, E. T. (2022).               | <i>Analysis of e-Service Quality - performance at BKPSDM Lubuklinggau web based using e-Govqual and Importance performance analysis (IPA) methods</i>      | Kuantitatif | Temuan penelitian menghasilkan bahwa semua nilai mean tingkat kesesuaian dari 4 dimensi <i>E-Govqual</i> tersebut adalah 101%. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja dari setiap atribut pada aplikasi <i>E-Kinerja</i> dapat memenuhi harapan pengguna.                                                                                              |
| 14. | Meitasari, B. T., Permadi, A., Milad, M. K. (2023). | <i>Service Quality Assessment of E-Sambat Application using E-GovQual Dimension Approach A Case Study of Communication and Informatics Office Pasuruan</i> | Kuantitatif | Menggunakan pendekatan dimensi <i>E-Govqual</i> , hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan aplikasi <i>e-Sambat</i> sangat baik, dengan tingkat kelayakan mencapai 100%. Rata-rata kesenjangan sebesar 0,01 mengindikasikan jika masyarakat merasa puas akan layanan yang disediakan oleh aplikasi <i>e-Sambat</i> .                   |

|     |                         |                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. | Maharani & Manar (2020) | Penerapan E-Planning sebagai bentuk Sistem Perencanaan Daerah Berbasis Teknologi di Kabupaten Demak | Kualitatif | Upaya pemerintah Kabupaten Demak sejauh ini dinilai sudah cukup tanggap dalam menyelesaikan masalah dan kendala teknis dan non teknis yang dihadapi dalam penerapan E-Planning dapat dilihat dari 3 aspek diantaranya aspek Teknologi, aspek Birokrasi dan aspek Sumber Daya Manusia. |
|-----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Beberapa perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokus serta subjek sampel yang dilakukan. Lokus penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak serta subjek sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Demak yang pernah mengakses *website* SIAP OM. Perbedaan yang lain yaitu terletak pada objek penelitian. Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu *website* SIAP OM. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk pendekatan dokumentasi dan wawancara, tidak digunakan dalam penelitian sebelumnya sehingga diharapkan dengan melakukan wawancara serta dokumentasi peneliti dapat mendapatkan informasi yang lebih lengkap sehingga hasil penelitian tentang kualitas *E-Government* menjadi lebih valid.

#### 1.5.2. Administrasi Publik

McCurdy (dalam Keban, 2014) menyatakan Administrasi Publik adalah suatu proses politik, khususnya sebagai teknik penyelenggaraan suatu negara, dan juga dapat dilihat sebagai pendekatan utama untuk melaksanakan berbagai tanggung jawab negara. Barton dan Chappel (dalam Indradi, 2006) mengemukakan bahwa administrasi publik dapat disebut sebagai “*the work of*

*Government*” yang mengacu pada kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat atau daerah untuk kepentingan rakyat, pemerintah, atau keduanya. Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses mengelola sumber daya serta personel pemerintah guna mewujudkan kebijakan publik yang telah ditetapkan.

Administrasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan seluruh bidang studi yang mengatur dan melaksanakan kebijakan dan program negara, bertindak sebagai pelaksana pemerintah, atau keterlibatan staf dalam memberikan layanan kepada masyarakat umum. Dalam rangka memaksimalkan pelayanan masyarakat, administrasi publik merupakan prosedur yang rumit dalam manajemen publik. Negara bertanggung jawab atas banyak hal atas nama melayani masyarakat, oleh karena itu administrasi publik memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam. Gagasan untuk mengembangkan administrasi publik dipicu oleh tuntutan yang semakin meningkat dan kesulitan dalam mengelola negara secara efektif (Supriyadi, 2021).

Hal ini dapat dicapai dengan mengganti prosedur yang sudah ketinggalan zaman dengan cara-cara yang lebih dinamis dan, tentu saja, kreatif dalam memberikan layanan. Meskipun akan selalu ada kritik, namun hal tersebut seharusnya menjadi motivasi untuk terus meningkatkan pelayanan karena pelayanan yang baik memiliki kekuatan untuk membuat setiap pengguna merasa puas (Wardani, 2019).

#### **1.5.2.1. Paradigma Administrasi Publik**

Ilmu administrasi publik telah berkembang dengan sangat cepat terutama di negara-negara maju (Ibrahim, 2013). Kemajuan dan perubahan dalam sebuah bidang pengetahuan dapat tercermin dari perubahan paradigmanya (Pasolong, 2016). Sejak tahun 1975 hingga saat ini, Nicholas Henry telah melakukan banyak revisi terhadap paradigma administrasi publik. Henry pertama kali mengklaim bahwa ada empat kemajuan paradigma, tetapi kemudian dia merevisi bahwa sebenarnya ada enam paradigma. Paradigma administrasi publik menurut Henry (dalam Astuti, 2020) diantaranya yaitu:

1. Paradigma 1: Dikotomi Politik-Administrasi (1900–1926);

Prinsip dasar paradigma “Dikotomi Administrasi Politik” yaitu pemisahan pemerintah dan politik sebagai sebagai cara untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Woodrow Wilson memperkenalkan cara berpikir ini dalam artikel “The Study of Administration” pada tahun 1897. Menurut Woodrow Wilson, ada empat prasyarat untuk administrasi publik yang baik: (1) memisahkan antara politik dan administrasi; (2) membandingkan organisasi publik dan swasta; (3) meningkatkan efisiensi melalui prosedur dan sikap yang sama dengan bisnis dalam operasi sehari-hari; dan (4) meningkatkan kemampuan layanan publik dengan mengelola dan mengembangkan pegawai negeri dan mempromosikan evaluasi berbasis prestasi. Landasan yang kuat untuk teori administrasi publik disediakan oleh paradigma ini selain itu paradigma ini juga menawarkan sudut pandang ilmiah.

## 2. Paradigma 2: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927–1937);

Prinsip-prinsip administrasi tercakup dalam paradigma kedua yaitu “Prinsip-prinsip Administrasi.” Diterbitkannya buku “Principles of Public Administration” oleh W. F. Willoughby pada tahun 1927 menandai dimulainya paradigma ini. Selanjutnya, yang paling terkenal adalah tujuh prinsip administrasi yang terdapat dalam buku “Paper on the Science of Administration” oleh Luther H. Gulick dan Lyndall F. Urwick. Prinsip-prinsip tersebut adalah *planning, organizing, directing, staffing, coordinating, budgeting, reporting*. Ide-ide administrasi yang tercakup dalam paradigma kedua ini dianggap relevan secara luas untuk semua jenis organisasi dan konteks sosial budaya.

## 3. Paradigma 3: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950–1970);

Henry mengamati adanya keinginan yang signifikan di antara para ilmuwan politik untuk mendapatkan kembali administrasi publik sebagai komponen ilmu politik dalam kerangka administrasi publik sebagai ilmu politik. Pada kurun waktu yang sama, terdapat dorongan yang semakin kuat dari para ilmuwan manajemen untuk memasukkan administrasi publik sebagai salah satu subbidang ilmu manajemen. Perubahan dan pembaharuan membawa administrasi kembali bertemu dengan ilmu induknya, ilmu politik, karena paradigma ini berusaha membangun kembali hubungan konseptual antara keduanya pada saat itu.

4. Paradigma 4: Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956–1970);

“Administrasi publik sebagai manajemen” adalah paradigma keempat yang diciptakan Henry. Pada masa ini, para ilmuwan manajemen berhasil mengintegrasikan administrasi publik ke dalam bidangnya. Dalam paradigma ketiga dan keempat ini, politik dan manajemen, dua disiplin ilmu, bersaing satu sama lain untuk mengklaim hak terbesar untuk mengakui komponen ilmiah administrasi publik.

5. Paradigma 5: Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970–sekarang);

Pada masa ini, administrasi publik muncul sebagai sebuah disiplin ilmu yang terpisah. Penekanannya adalah pada hirarki, dengan birokrasi bergeser ke sektor swasta dan pasar. Dengan kata lain, model administrasi publik yang lama digantikan oleh pendekatan NPM. Tahapan ini paling penting di antara tahap-tahap pertumbuhan administrasi publik yang sebelumnya. Perubahan yang terjadi sekarang cukup nyata dan substansial. Ketidakefisienan dalam sistem administrasi adalah masalah lain yang harus dihadapi NPM. Hal ini diakibatkan oleh gagasan untuk memadukan metode manajemen sektor swasta dengan teori ekonomi.

6. Paradigma 6: *Governance* (1990–sekarang).

Sebagai sebuah proses yang kompleks, *governance* adalah pelaksanaan kekuasaan oleh para pemimpin politik guna memenuhi kepentingan warga negara. Proses ini melibatkan partisipasi berbagai sektor masyarakat, adopsi dan penyebaran kebijakan publik yang berdampak langsung pada individu dan

institusi, serta arah pembangunan sosial dan ekonomi. Berbeda dengan pemerintahan tradisional, istilah “*governance*” mengacu pada operasi dasar pemerintahan kontemporer. Secara umum, proses politik dipahami sebagai proses yang melibatkan anggota masyarakat dan organisasi masyarakat dalam perumusan kebijakan publik yang signifikan.

Penelitian ini menggunakan paradigma keenam, yakni *governance*. Negara memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga setiap pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi ekspektasi masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang baik. Dengan mengukur kualitas pelayanan yang berdasarkan pada perspektif pengguna layanan diharapkan pemerintah dapat menciptakan pelayanan publik yang optimal dan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

### **1.5.3. Manajemen Publik**

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014) menjelaskan bahwa upaya seseorang guna mengatur organisasi dan memanfaatkan sumber daya, termasuk manusia serta mesin guna meraih tujuan organisasi disebut sebagai manajemen publik. Sedangkan Overman (dalam Keban, 2014), menyatakan bahwa perencanaan, koordinasi, dan pengendalian kegiatan manajemen semuanya termasuk dalam bidang manajemen publik, yang merupakan studi interdisipliner dalam organisasi.

Menurut George R. Terry (dalam Wijayanti et al., 2023), terdapat empat jenis fungsi manajemen yaitu:

### 1. *Planning*

Proses memilih tindakan yang akan diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan dan diharapkan disebut sebagai perencanaan. George R. Terry membuat daftar sejumlah tugas yang diselesaikan selama proses perencanaan, seperti menguraikan dan mendefinisikan tujuan yang akan dicapai, meramalkan kejadian di masa depan, membuat kebijakan dan prosedur yang harus diikuti, dan memproyeksikan kejadian dan kemungkinan.

### 2. *Organizing*

Pengorganisasian adalah proses manajemen umum untuk menempatkan individu dalam kelompok dan menentukan peran, tanggung jawab, dan wewenang mereka sehingga tindakan yang berhasil dilakukan sesuai dengan tujuan.

### 3. *Actuating*

*Actuating* adalah proses mengubah rencana menjadi tindakan nyata yang akan bernilai jika dilakukan dengan baik dan efisien untuk mencapai tujuan.

### 4. *Controlling*

Pengendalian adalah upaya untuk mendokumentasikan, menjelaskan, mengarahkan, dan meluruskan berbagai hal yang tidak benar, serta melakukan koreksi. Hal ini juga melibatkan pengamatan yang sistematis dan berkelanjutan.

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

Merujuk pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik, seperti yang didefinisikan oleh Dwiyanto (2014), adalah sekumpulan tindakan yang dijalankan oleh birokrasi publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan warga negara. Warga yang membutuhkan pelayanan publik di sini disebut sebagai pengguna atau konsumen. Sedangkan menurut Sinambela (2010), pelayanan publik disimpulkan sebagai metode yang diterapkan oleh aparatur pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Birokrasi publik melakukan berbagai tugas untuk memenuhi tuntutan masyarakat.

Ratminto (2008) mendefinisikan pelayanan publik merujuk pada berbagai jenis jasa, baik yang berupa barang maupun jasa, yang disediakan instansi pemerintah di tingkat pusat, regional, lokal, serta oleh BUMN atau BUMD. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk menjalankan peraturan perundang-undangan.

Menurut definisi yang diberikan di atas, pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang ditawarkan oleh pemerintah, termasuk yang dikoordinasikan oleh organisasi non-pemerintah atau lembaga pemerintah itu sendiri untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan lengkap dengan semua peralatan dan fasilitas yang diperlukan melalui proses kerja tertentu untuk memberikan layanan dalam bentuk barang dan jasa.

#### 1.5.5. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (dalam Cesariana et al., 2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yaitu mencakup standar keunggulan yang diharapkan dan upaya untuk mengelolanya agar dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Goesth dan Davis (dalam Zikri, 2022) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu kondisi yang terus berubah dan bergantung pada berbagai faktor seperti orang, proses, barang, dan lingkungan. Kualitas ini dinilai berdasarkan sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi, bahkan melebihi, ekspektasi pelanggan. Krisnawati (2016) mendefinisikan kualitas layanan sebagai upaya agar sebuah layanan dapat dipandang berkualitas tinggi dan dapat memuaskan klien, layanan tersebut harus dapat memenuhi harapan konsumen dan menentukan apakah layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

Parasuraman (1985) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas layanan diantaranya:

a. *Tangible*

Dimensi ini mencakup semua hal yang bisa dilihat, disentuh, atau dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk atau jasa.

b. *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan suatu sistem untuk selalu bisa dipercaya dan memberikan hasil yang sesuai.

c. *Responsiveness*

Kapasitas untuk menawarkan dukungan dalam memanfaatkan layanan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat

d. *Assurance*

Pengetahuan dan keterampilan Pegawai dalam membangun kepercayaan terhadap layanan yang disediakan.

e. *Empathy*

Dimensi ini dilakukan dengan cara menunjukkan kasih sayang dan memberikan perhatian individual kepada setiap pengguna layanan.

**1.5.6. *E-Government***

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Puji Lestari & Moh Nazar Fajri (2022) mendefinisikan *E-Government* sebagai suatu sistem pemerintahan terintegrasi yang mengelola seluruh aktivitas pemerintahan, mulai dari administrasi hingga pengelolaan keuangan, melalui platform digital Tunggal.

Sedangkan Heeks & Bailur (2007) mendefinisikan *E-Government*, secara luas oleh adalah penerapan TIK untuk meningkatkan operasional lembaga pemerintah. Hal ini sejalan dengan Devadoss (2003) yang mendefinisikan *E-Government* sebagai penerapan teknologi informasi, terutama internet, untuk mengintegrasikan serta mengotomatiskan berbagai proses pemerintahan, sehingga meningkatkan efisiensi dalam interaksi antara pemerintah, bisnis, dan masyarakat..

### 1.5.7. *E-Government Quality (E-GovQual)*

*E-Government Quality (E-GovQual)* menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) merupakan suatu instrumen metrik yang digunakan untuk menilai kinerja dan efektivitas sistem informasi berbasis elektronik dalam konteks pelayanan publik. *E-GovQual* mengukur kualitas layanan *E-Government* dari perspektif pengguna melalui empat dimensi utama, yaitu:

#### 1. *Efficiency*

Efisiensi adalah ukuran kegunaan situs dan kualitas informasi yang disediakan. Variabel ini diturunkan dari 3 (tiga) dimensi awal *E-GovQual* yang dilakukan oleh Papadomichelaki. Ketiga aspek tersebut adalah Konten dan Tampilan Informasi, Fungsionalitas Lingkungan Interaksi, dan Kemudahan Penggunaan.

#### 2. *Trust*

*Trust* terdiri dari privasi dan keamanan dan didefinisikan sebagai keyakinan warga negara bahwa situs web pemerintah mampu menjaga kerahasiaan data pribadi dan menjamin keamanan transaksi elektronik, sehingga meminimalkan risiko kerugian atau bahaya.

#### 3. *Reliability*

*Reliability* dapat diartikan sebagai sejauh mana masyarakat mempercayai kemampuan situs web pemerintah dalam menyajikan layanan yang akurat dan tepat waktu. Hal ini mencakup aspek teknis seperti aksesibilitas dan ketersediaan situs, serta kepastian bahwa janji-janji layanan yang disampaikan akan terpenuhi.

#### 4. *Citizen support*

*Citizen support* mencakup bantuan yang ditawarkan oleh sebuah organisasi kepada warga negara dalam mencari informasi atau selama transaksi.

##### **1.5.8. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas *E-Government***

Perkembangan ilmu administrasi publik dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan karena pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi kebijakan publik yang dikembangkan oleh administrator publik. Dalam pelayanan publik mencakup berbagai bidang kajian diantaranya yaitu manajemen, kebijakan, kualitas pelayanan, dan tata kelola pelayanan publik (A. Y. S. Rahayu et al., 2020).

Deming (dalam A. Y. S. Rahayu et al., 2020) mengklasifikasikan kualitas pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu *quality of conformance*, *quality of design*, *quality of performance*. *Quality of design* berkaitan dengan pengembangan produk dan layanan dari perspektif pengguna untuk memenuhi ekspektasi pengguna. *Quality of conformance* berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai standar kualitas yang ditentukan dengan biaya yang wajar. Sedangkan *quality of performance* berkaitan dengan kinerja produk atau layanan yang sesuai dengan kepuasan atau ekspektasi pengguna.

Pada kategori *quality of performance* berkaitan dengan kinerja layanan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut juga tercantum dalam pelayanan publik berbasis digital. (A. Y. S. Rahayu et al.,

2020). Pelayanan publik berbasis digital ini biasa disebut dengan *E-Government*. Untuk mengukur *E-Government Quality* maka digunakan metode *E-GovQual* yaitu pengukuran terhadap kualitas sistem informasi berbasis elektronik dalam memberikan layanan kepada warga negara (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

#### **1.5.9. Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan ini memberikan kesempatan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana kinerja penyelenggara layanan. Penyelenggara layanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan serta mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam memberikan layanannya.

#### **1.6. Definisi Operasional**

Definisi operasional ditujukan untuk menjelaskan tujuan dan maksud dari penelitian ini dengan menggunakan indikator serta subindikator dari definisi konseptual sehingga penelitian dapat difokuskan dengan lebih baik

sesuai dengan judul yang ditetapkan oleh peneliti. Dimensi *E-GovQual* diukur melalui beberapa dimensi dan indikator yaitu:

**Tabel 1. 3. Definisi Operasional**

| <b>Dimensi</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>Indikator</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Efficiency</i> (X1)<br><i>Efficiency</i> didefinisikan sebagai aspek yang menunjukkan seberapa mudah pengguna dapat menggunakan situs serta sejauh mana informasi yang disediakan memiliki kualitas yang memadai. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktur <i>website</i> SIAP OM jelas dan mudah diikuti.</li> <li>2. Fitur pencarian pada <i>website</i> SIAP OM efektif untuk menemukan layanan yang dibutuhkan pengguna.</li> <li>3. Peta situs pada <i>website</i> SIAP OM tersusun dengan rapi dan terorganisir.</li> <li>4. <i>Website</i> SIAP OM dirancang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.</li> <li>5. <i>Website</i> SIAP OM menampilkan informasi yang rinci dan relevan dengan kebutuhan pengguna.</li> <li>6. Informasi yang ada pada <i>website</i> SIAP OM selalu diperbarui secara berkala.</li> <li>7. Informasi tentang proses penyelesaian layanan pada <i>website</i> SIAP OM sudah jelas.</li> </ol> |
| <i>Trust</i> (X2)<br><i>Trust</i> didefinisikan sebagai tingkat keyakinan atau keraguan seseorang selama melakukan layanan secara online.                                                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Username</i> dan <i>password</i> pada <i>website</i> SIAP OM dikelola dengan aman oleh penyedia layanan.</li> <li>2. Proses autentikasi pada <i>website</i> SIAP OM dilakukan secara sederhana karena hanya memerlukan data pribadi pengguna.</li> <li>3. Penyedia layanan menjamin keamanan dalam pengelolaan dan pengarsipan data pada <i>website</i> SIAP OM.</li> <li>4. Penyedia layanan menjamin bahwa data yang dikumpulkan pada <i>website</i> SIAP OM hanya digunakan sesuai keperluan pengguna.</li> </ol>                                                                                                                                                                 |
| <i>Reliability</i> (X3)<br><i>Reliability</i> didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna dapat dengan mudah mendapatkan, memperoleh, dan memanfaatkan informasi yang mereka butuhkan dengan akurat                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna dapat mengunduh formulir di <i>website</i> SIAP OM dengan cepat.</li> <li>2. Pengguna layanan dapat mengakses <i>website</i> SIAP OM kapan saja sesuai kebutuhan.</li> <li>3. <i>Website</i> SIAP OM dapat berjalan dengan lancar tanpa kendala apapun.</li> <li>4. <i>Website</i> SIAP OM menyelesaikan layanan dengan tepat waktu.</li> <li>5. Halaman utama <i>website</i> SIAP OM dapat terakses dengan cepat oleh pengguna.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                    | 6. <i>Website</i> SIAP OM berfungsi dengan baik dengan <i>browser</i> yang digunakan pengguna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Citizen support</i> (X4)<br><i>Citizen support</i> diartikan sebagai bantuan yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan dalam menggunakan layanan <i>E-Government</i> | 1. Pegawai Dindukcapil Demak menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna dengan ramah dan sopan.<br>2. Pegawai Dindukcapil Demak memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan pengguna.<br>3. Pegawai Dindukcapil Demak memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pengguna.<br>4. Pegawai Dindukcapil Demak memiliki kemampuan untuk meyakinkan pengguna mengenai layanan yang tersedia di <i>website</i> SIAP OM. |

Sumber: Olahan peneliti (2024)

## 1.7. Metode Penelitian

### 1.7.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu gejala atau peristiwa lebih rinci (Priyono, 2008). Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM di Dindukcapil Kabupaten Demak berdasarkan dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability*, *citizen support*.

### 1.7.2. Populasi dan Sampel

#### 1.7.2.1. Populasi

Sugiyono (2010) mendefinisikan populasi sebagai kumpulan individu maupun objek yang dipilih berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Masyarakat yang pernah mengakses *website* SIAP OM merupakan populasi dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini dilakukan analisis terakit kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM.

### 1.7.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010) sampel didefinisikan sebagai bagian representatif dari populasi yang dipilih guna memberikan informasi tentang karakteristik keseluruhan populasi. Berdasarkan data dari Dindukcapil Kabupaten Demak, jumlah pengakses *website* SIAP OM pada tahun 2023 sebanyak 39.859 (Dindukcapil Demak, 2023).

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel dalam penelitian ini, dengan persentase kelonggaran 10% untuk kesalahan pengambilan sampel. Berikut merupakan perhitungan sampel dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{39.859}{1 + 39.859(10\%)^2}$$
$$n = \frac{39.859}{399,59}$$
$$n = 99,749 \text{ sampel}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = estimasi error 10%

Menurut perhitungan Slovin, 99,749 sampel harus dikumpulkan, dibulatkan menjadi 100 sampel atau responden. Hasil jawaban 100 responden pada penelitian ini didapatkan dari *Google Forms* yang disebar melalui sosial media Instagram dan WhatsApp dengan melakukan *direct message*.

### **1.7.3. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling dibagi menjadi dua oleh Sugiyono (2010) yaitu teknik sampel probabilitas dan teknik sampel nonprobabilitas. Dalam penelitian ini, digunakan teknik sampel nonprobabilitas. Setiap orang dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel ketika menggunakan sampel nonprobabilitas. *Purposive sampling* merupakan teknik yang dipilih dari beberapa teknik *nonprobability sampling* yang ada. Dalam *purposive sampling*, peneliti secara aktif memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap penting untuk menjawab pertanyaan penelitian (Siyoto & Sodik, 2015). Kriteria subjek penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah mengakses *website* SIAP OM.

### **1.7.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **1.7.4.1. Jenis Data**

Penelitian ini mengumpulkan dua jenis data guna memperkuat validitas temuan yaitu menggunakan data kuantitatif serta data kualitatif. Data numerik dikenal sebagai data kuantitatif. Data kuantitatif dapat dianalisis atau diproses melalui prosedur perhitungan matematis atau statistik berdasarkan bentuknya (Siyoto & Sodik, 2015). Dimana data yang diperoleh berbentuk angka dari hasil kuesioner tentang kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM di Dindikcapil Kabupaten Demak. Data yang berbentuk tulisan disebut sebagai data kualitatif. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara yang dilakukan secara tatap muka dengan Sekretaris Dinas Dindikcapil Kabupaten Demak, staff bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK)

dan Pemanfaatan Data Dindukcapil Kabupaten Demak, serta beberapa pengguna *website* SIAP OM. Berikut merupakan tabel narasumber pada penelitian ini

**Tabel 1. 4. Narasumber Penelitian**

| No | Nama           | Jabatan                                                         |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1. | Bapak Syahri   | Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak |
| 4. | Nadila Isnaini | Pengguna <i>website</i> SIAP OM                                 |
| 5. | Aninda Ratna   | Pengguna <i>website</i> SIAP OM                                 |

Sumber: Olahan peneliti, 2024

#### **1.7.4.2. Sumber Data**

##### **1.7.4.2.1. Data Primer**

Data primer merupakan informasi asli yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama, yaitu individu yang menjadi objek penelitian. Data ini dapat berupa data kualitatif, seperti hasil wawancara, observasi, atau dokumen pribadi, yang relevan dengan variabel yang sedang diteliti (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian ini mengumpulkan data primer dari berbagai sumber seperti kuesioner serta wawancara di lapangan terkait kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM di Dindukcapil Kabupaten Demak.

##### **1.7.4.2.2. Data Sekunder**

Sumber-sumber seperti catatan visual, gambar, film, rekaman video, objek, dan lainnya menyediakan informasi yang mendukung data primer, disebut sebagai data sekunder (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian ini mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber seperti artikel jurnal, dokumen-dokumen, studi terdahulu, serta regulasi yang berkaitan dengan

variabel kualitas *E-Government*. Data sekunder utama pada penelitian ini didapatkan dari:

**Tabel 1. 5. Sumber Data Sekunder**

| No | Sumber         | Judul                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Artikel Jurnal | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality</i></li> <li>2. <i>Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice</i></li> <li>3. <i>Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework</i></li> <li>4. Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Govqual Dan Ipa</li> <li>5. <i>Assessing The Quality and Prioritize Improvements of E-government Using E-govqual and Importance Performance Analysis</i></li> </ol> |
| 2. | Regulasi       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> </ol>                                                                                                |
| 3. | Dokumen        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. RPJMD Kabupaten Demak Tahun 2021-2026</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. | Buku           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep</li> <li>2. Dasar-dasar dan teori administrasi publik</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### 1.7.5. Skala Pengukuran

Penelitian ini memanfaatkan skala Likert untuk menilai tingkat persetujuan responden mengenai kualitas *website* SIAP OM. Skala Likert digunakan untuk menilai sejauh mana sikap, keyakinan, dan pandangan

responden terhadap berbagai masalah sosial. Indikator variabel berfungsi sebagai tolak ukur guna mengumpulkan pernyataan maupun pertanyaan penelitian.

Dalam skala Likert, jawaban setiap indikator memiliki skor dari gradasi positif hingga gradasi negatif.

**Tabel 1. 6. Skor Skala Likert**

| <b>Keterangan Jawaban</b> | <b>Skor</b> |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju             | 4           |
| Setuju                    | 3           |
| Kurang Setuju             | 2           |
| Tidak Setuju              | 1           |

Sumber: Sugiyono (2010)

Berdasarkan hasil jawaban skala Likert, diperoleh data ordinal. Data ordinal adalah jenis data yang menunjukkan urutan atau peringkat dari suatu kategori atau objek (Siyoto & Sodik, 2015).

Kuesioner penelitian ini disusun berdasarkan subindikator *E-Govqual*, dengan setiap butir pernyataan mewakili satu aspek dari dimensi kualitas layanan *E-Government*. Pernyataan tersebut digunakan untuk mengarahkan responden agar memilih jawaban berdasarkan impresi masing-masing.

#### **1.7.6. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner adalah alat pengumpulan data primer yang dibuat untuk mendapatkan informasi langsung dari responden melalui sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis (Sugiyono, 2010). Kuesioner penelitian ini berisi tentang pernyataan kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM Kabupaten Demak berdasarkan pada *dimensi efficiency*,

*trust*, *reliability*, dan *citizen support*. Kuesioner disebar melalui *google forms* dengan subjek masyarakat yang pernah menggunakan *website* SIAP OM Dindukcapil Kabupaten Demak. *Google Forms* ini disebar melalui sosial media Instagram dan WhatsApp dengan melakukan direct message.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data kualitatif guna menggali informasi mendalam terkait variabel yang akan diteliti dari sejumlah responden melalui interaksi tatap muka (Sugiyono, 2010). Penentuan narasumber pada penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan bahwa individu tersebut memiliki informasi yang relevan dengan tema penelitian. Wawancara yang dilaksanakan adalah wawancara tidak terstruktur, di mana prosesnya bersifat bebas dan tidak terikat pada standar wawancara yang teratur secara sistematis untuk mengumpulkan data. (Siyoto & Sodik, 2015). Poin-poin yang ditanyakan yaitu informasi umum terkait *website* SIAP OM serta indikator *E-Govqual* yang terdiri dari dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support* guna menganalisis kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM. Beberapa narasumber pada penelitian ini yaitu:

## 3. Dokumentasi

Siyoto & Sodik (2015) menyebutkan bahwa metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data kualitatif yang berfokus pada analisis terhadap berbagai catatan tertulis, seperti notulen rapat, catatan, transkrip,

dan dokumen arsip lainnya, untuk memperoleh informasi terkait variabel penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi dikumpulkan dari beberapa surat kabar, buku, artikel jurnal, *website* berita yang terdapat kaitannya dengan variabel kualitas *E-Government* dengan indikator *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*.

#### 1.7.7. Teknik Analisis

Dengan menggunakan *Microsoft Excel* serta IBM SPSS versi 25, penelitian ini menganalisis data kuesioner untuk mengukur sejauh mana kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM memenuhi kebutuhan pengguna di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak.

##### 1.7.7.1. Uji Validitas

Ghozali (2018) menyebutkan bahwa tujuan dari pengujian validitas adalah untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diteliti secara tepat. Analisis korelasi *pearson product moment* menggunakan SPSS akan diterapkan untuk mencapai tujuan tersebut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden uji coba

$x$  = skor tiap item

$y$  = skor total item responden

Kriteria yang harus dipenuhi dalam pengujian validitas dengan  $r$  tabel signifikansi 5% atau 0.05 yaitu sebagai berikut:

- a) Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , diartikan valid
- b) Nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , diartikan tidak valid
- c) Nilai Sig  $> 0,05$ , diartikan tidak valid
- d) Nilai Sig  $< 0,05$ , diartikan valid

#### 1.7.7.2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menyebutkan reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai kuesioner sebagai indikator suatu variabel. Sebuah kuesioner dianggap reliabel atau dapat diandalkan jika responden memberikan jawaban yang konsisten atau stabil dalam jangka waktu tertentu. Jika nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $> 0,6$ , maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran terhadap suatu variabel bersifat konsisten dan dapat diandalkan. Rumus penghitungan Cronbach Alpha sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{Kr}{1 + (K - 1)r}$$

Keterangan:

$\alpha$  = reliabilitas

K = jumlah butir

r = rata-rata korelasi antar item

#### 1.7.7.3. Survei Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknis analisis data dilaksanakan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap indikator dimensi kualitas *E-Government*. Nilai IKM dihitung dengan

menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing indikator kualitas *E-Government*. Setiap dimensi kualita *E-Government* memiliki angka penimbang yang berbeda karena jumlah indikator pada tiap dimensi berbeda. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur dimensi}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

X = Jumlah indikator dimensi yang disurvei

N = Bobot nilai per dimensi

Guna memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat *website* SIAP OM merupakan pelayanan publik berbasis digital maka, setiap unsur yang dipakai dalam menganalisis pada penelitian ini menggunakan indikator kualitas *E-Government* agar dianggap lebih relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 21 unsur yang dominan dalam pelayanan berbasis digital ini, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap yaitu 1 menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Publik. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 21 unsur IKM.

**Tabel 1. 7. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| <b>Nilai Persepsi</b> | <b>Nilai Interval IKM</b> | <b>Nilai Interval Konversi IKM</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> | <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1                     | 1,00 – 2,59               | 25,00 – 64,99                      | D                     | Tidak baik                    |
| 2                     | 2,60 – 3,06               | 65,00 – 76,60                      | C                     | Kurang baik                   |
| 3                     | 3,06 – 3,53               | 76,61 – 88,30                      | B                     | Baik                          |
| 4                     | 3,53 – 4,00               | 88,31 – 100,00                     | A                     | Sangat baik                   |

Sumber: PermenPANRB 14/ 2017