

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan teknologi informasi, pemerintah daerah diwajibkan untuk menyediakan layanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel guna memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas. Prinsip-prinsip ini selaras dengan konsep *good governance* dalam era *e-government*, di mana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memungkinkan akses informasi yang cepat, pengurangan birokrasi berbelit, serta peningkatan partisipasi publik. Dengan demikian, pemerintah daerah dapat membangun kepercayaan masyarakat melalui sistem pelayanan yang responsif dan berbasis data real-time. Sehubungan dengan hal ini, sesuai dengan Pasal 349 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, "pemerintah daerah diwajibkan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkungan pemerintahan mereka".

Instruksi Presiden atau (inpres) Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika dalam Mendukung Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, menurut Heeks (1996), dapat menjadi alat penting untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik. Pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih hemat, dan meminimalkan kesalahan manusia dengan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik juga dapat menjadi solusi untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas. Seperti dikemukakan oleh Moon (2002), *e-Government* memungkinkan hubungan antara

pemerintah dan masyarakat yang lebih terbuka melalui penggunaan teknologi, sehingga mendorong kepercayaan publik. Selain itu, manfaat layanan publik elektronik dapat mempermudah dan mempercepat proses terciptanya pelayanan publik, menekan biaya pelayanan, serta mengurangi potensi kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN).

Struktur organisasi berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Grobogan Nomor 70 Tahun 2021, mencakup bidang utama seperti Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dengan subkoordinator yang saling mendukung untuk pengelolaan data yang komprehensif dan modern. Dari sisi sumber daya manusia, Dispendukcapil Kabupaten Grobogan memiliki sekitar 100 pegawai dari beragam latar belakang pendidikan dan keahlian, yang bekerja secara kolaboratif.

Dinas Kependudukan Catatan Sipil memiliki beberapa bagian staf, termasuk bagian pendaftaran penduduk, bagian pencatatan sipil, dan bagian informasi kependudukan. Bagian pendaftaran penduduk menangani data penduduk, termasuk pendaftaran kelahiran dan perubahan data, sementara bagian pencatatan sipil menangani dokumen resmi seperti akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan. Bagian informasi kependudukan berfungsi untuk menyediakan data dan statistik yang dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakat.

Di Kabupaten Grobogan, dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 1.523.52 jiwa (*Dispendukcapil Kabupaten Grobogan*), penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan merupakan tantangan besar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Grobogan telah mengembangkan

Sistem Informasi Pelayanan Online (E-SIMPEL) sebagai platform digital untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online. Sebelum penerapan E-SIMPEL, proses administrasi masih dilakukan secara manual, yang sering menimbulkan antrean panjang, waktu tunggu lama, dan ketidakpuasan masyarakat (Lolitasari et al., 2022). Dengan hadirnya E-SIMPEL, pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan, sesuai dengan prinsip pelayanan publik modern yang menekankan kualitas, keadilan, dan efektivitas (Parasuraman et al., 2017; Denhardt & Denhardt, 2015; West, 2004).

Secara keseluruhan, komitmen Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Grobogan untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi dan kerja sama antar bagian menunjukkan keseriusan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Berikut adalah tabel daftar aplikasi yang tersedia di Kabupaten Grobogan beserta fungsinya (PortalData, 2024).

Tabel 1. 1 Daftar Aplikasi yang tersedia di Kabupaten Grobogan

| NO | NAMA APLIKASI | FUNGSI UTAMA | KETERANGAN AKTIF APLIKASI |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | SIMPEL-GAN dan SIAP-GAN https://siapgan.grobogan.go.id/login | Aplikasi berbasis Android untuk sistem informasi presensi elektronik dan peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan. | Masih aktif digunakan sebagai sistem presensi elektronik dan peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan. Peluncuran bersama aplikasi Simpel-GAN dan Siap-GAN pada akhir tahun 2023 untuk sistem informasi pegawai, serta penggunaan Siap-GAN |

| NO | NAMA APLIKASI | FUNGSI UTAMA | KETERANGAN AKTIF APLIKASI |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | untuk presensi Non-ASN pada pertengahan 2025. |
| 2 | E-SIMPEL https://layanan.dukcapil.groboGAN.go.id/ | Sistem pelayanan administrasi kependudukan online untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan. | Aplikasi layanan administrasi kependudukan online, aktif berjalan untuk memudahkan pendaftaran dan pencetakan dokumen secara daring sesuai regulasi terbaru. |
| 3 | SICANTIK https://dpmptsp.grobogan.go.id/id/ | Inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan izin usaha. | SiCantik adalah aplikasi layanan perizinan yang terintegrasi dan berbasis cloud, yang bertujuan mempermudah instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan izin kepada masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Grobogan mulai menggunakan SiCantik sejak awal tahun 2020, dan sudah siap melayani permohonan perizinan secara online pada pertengahan Oktober 2020, seperti yang dilansir oleh situs resmi DPMPTSP Grobogan. |
| 4 | E-BOOK GROBOGAN | Aplikasi perpustakaan digital yang bertujuan untuk menumbuhkan minat baca masyarakat dengan menyediakan akses gratis ke buku-buku. | Aplikasi E-Book Grobogan masih aktif dan dikembangkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Dinarpusda) Kabupaten Grobogan untuk menyediakan akses informasi digital, terutama untuk kebutuhan masyarakat di masa dan setelah pandemi Covid-19. Aplikasi ini merupakan upaya untuk meningkatkan jumlah pengguna dan |

| NO | NAMA APLIKASI | FUNGSI UTAMA | KETERANGAN AKTIF APLIKASI |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | koleksi buku digital di perpustakaan daerah setempat. |
| 5 | GROBOGAN BERGERAK https://www.bergerak.grobogan.go.id/ | Sistem informasi yang memuat informasi tentang ekonomi kreatif, UMKM, dan pariwisata di Kabupaten Grobogan. | Program ini berfokus pada pengembangan ekonomi kreatif berbasis kearifan lokal di Kabupaten Grobogan. Dan penetapan Grobogan sebagai Kabupaten Kreatif Kuliner pada tahun 2024 dan awal 2025. |
| 6 | SIGANA https://sigana.bpd.grobogan.go.id/ | Aplikasi yang dikelola oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) untuk memantau dan merespons bencana di wilayah Kabupaten Grobogan. | Sistem Website SiGANA merupakan informasi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) untuk memantau dan merespons bencana di wilayah Kabupaten Grobogan yang masih aktif sampai saat ini. |
| 7 | SRIKANDI https://dinarpusda.grobogan.go.id/index.php/erpustakaan | Aplikasi yang digunakan untuk penyelenggaraan naskah dinas dan pengelolaan kearsipan dinamis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan. | Aplikasi SRIKANDI diluncurkan di Grobogan pada tahun 2023 dan Bupati menekankan kepada seluruh perangkat daerah untuk wajib menggunakannya dalam pengelolaan arsip dan naskah dinas. |
| 8 | SMART BANGKOM https://www.instagram.com/bkppd_kabgrobogan?igsh=dHp2eGFibXlteDJK | Aplikasi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) untuk administrasi tugas belajar dan pengembangan kompetensi ASN. | (Sistem Manajemen Administrasi Tugas Belajar dan Pengembangan Kompetensi) Kabupaten Grobogan masih aktif dan baru saja diluncurkan pada 21 Mei 2025 oleh BKPPD Kabupaten Grobogan. Aplikasi ini diluncurkan untuk mengelola administrasi tugas belajar dan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Grobogan. |

| NO | NAMA APLIKASI | FUNGSI UTAMA | KETERANGAN AKTIF APLIKASI |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | APPEM PEDES https://www.ap.pempedes.dispermasdes.grobogan.go.id/read/3/visi-dan-misi | Aplikasi untuk akselerasi pengawasan penyusunan Produk Hukum Desa di Kabupaten Grobogan. | Sistem ini masih aktif digunakan sebagai pengawasan penyusunan Produk Hukum Desa di Kabupaten Grobogan. |

Sumber : <https://portaldata.grobogan.go.id/data-aplikasi>

Aplikasi-aplikasi ini merupakan wujud nyata dari upaya Kabupaten Grobogan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Pengembangan dan implementasinya juga terus dilakukan melalui evaluasi berkelanjutan guna menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi terkini. Menurut Grönroos (2015), peningkatan kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada pemahaman pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat serta kemampuan untuk memberikan layanan yang berorientasi pada pelanggan.

Oleh karena itu semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi, kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pun semakin meningkat. Salah satu bidang inti peningkatan pelayanan publik adalah pengelolaan kependudukan. Layanan tersebut berperan penting dalam pengelolaan data kependudukan dan dokumen hukum seperti dokumen identitas diri (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan data kependudukan lainnya. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Grobogan memperkenalkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik atau lebih dikenal dengan E-SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik).

E-SIMPEL merupakan platform digital yang dirancang untuk memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan pengelolaan kependudukan secara online, mengurangi ketergantungan pada proses manual, dan meminimalkan antrean panjang di kantor pemerintahan. Sebelum diterapkannya E-SIMPEL, pelayanan publik di Disdukcapil Grobogan masih dilaksanakan seperti biasa, pegawai harus datang langsung ke instansi Dinas Kependudukan Catatan Sipil untuk menangani berbagai urusan administrasi. Proses ini seringkali memakan waktu dan tidak efisien, terkadang mengakibatkan antrean panjang serta masyarakat harus menunggu berjam-jam atau bahkan berhari-hari untuk mendapatkan layanan. Situasi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat karena lambatnya proses pelayanan dan seringnya terjadi kesalahan administrasi sesuai pernyataan oleh Lolitasari et al., (2022)

Hadirnya E-SIMPEL, pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan mengalami transformasi besar. Dengan pandangan Layne dan Lee (2001) yang menyatakan bahwa implementasi *e-Government* yang efektif dapat mengurangi hambatan birokrasi, meningkatkan efisiensi waktu, serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah konsep yang berfokus pada penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien oleh pemerintah. Teori pelayanan publik menekankan pada:

1. Kualitas Pelayanan: Pelayanan yang baik harus responsif, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Parasuraman et al (2017),

kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

2. Keadilan dalam Pelayanan: Denhardt dan Denhardt (2015) berpendapat bahwa pemerintah harus bertanggung jawab untuk menjamin bahwa layanan yang adil dan inklusif tersedia bagi semua orang.
3. Efektivitas Pelayanan: Pelayanan publik harus memberikan hasil yang nyata dan bermanfaat bagi masyarakat, tanpa membuang sumber daya secara tidak efisien

Sistem E-SIMPEL memungkinkan masyarakat untuk mengajukan layanan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan penerbitan akta kelahiran secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor. Hal ini tidak hanya mempercepat proses layanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan akurasi pengelolaan data kependudukan. *E-Government* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik dengan menggunakan teknologi informasi untuk mengurangi waktu dan biaya dalam proses administrasi, seperti yang dicatat oleh Heeks (1996).

Pemerintahan berbasis elektronik, juga dikenal sebagai *e-government*, semakin penting bagi para pengambil keputusan. Pemerintahan konvensional yang menggunakan sistem administrasi berbasis kertas mulai dibuang. Sehingga terciptanya customer online dan bukan in-line, pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrean panjang menjadi lebih memungkinkan.. Menggunakan teknologi yang memungkinkan orang untuk mendapatkan informasi dapat membantu mengurangi korupsi dengan membuat lembaga publik lebih transparan dan bertanggung jawab. Ini sejalan dengan pendapat West (2004), yang

mengatakan bahwa teknologi *e-Government* dapat meningkatkan transparansi, bertanggung jawab, dan mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan. Selain itu, masyarakat dapat meningkatkan produktivitas birokrasi dan berpartisipasi lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan pemerintah.

Pada konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Grobogan, penerapan Sistem E-SIMPEL adalah bentuk implementasi dari *e-Government*. E-SIMPEL bertujuan untuk memfasilitasi layanan kependudukan melalui digitalisasi, yang mencakup berbagai proses administratif, mulai dari pendaftaran data hingga penerbitan dokumen secara online. Berdasarkan teori *e-Government*, ada empat tujuan utama yang ingin dicapai melalui digitalisasi layanan pemerintah:

1. Kemampuan sistem untuk memenuhi tujuan layanan: Apakah sistem dapat menyelesaikan permohonan masyarakat dengan cepat dan tanpa kesalahan. Menurut Drucker (2011), efektivitas merupakan pencapaian hasil yang tepat sesuai dengan sasaran yang ditetapkan, dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien.
2. Penghematan waktu dan biaya: Efektivitas dapat diukur dari berkurangnya waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengakses layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Osborne (1992), yang menyebutkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik harus memberikan nilai tambah melalui efisiensi sumber daya dan peningkatan kualitas layanan.
3. Mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang: Dengan sistem yang dapat dipantau oleh masyarakat, praktik-praktik yang tidak jujur dapat

dihindari. Menurut Ahrens & Thompson (2011) menyatakan bahwa keterbukaan dalam pemerintahan merupakan langkah penting dalam mencegah praktik korupsi.

4. Meningkatkan akuntabilitas: Setiap permohonan layanan dapat dipantau oleh publik, yang memaksa pemerintah bertanggung jawab atas setiap proses yang dilakukan. Menurut Bovens (2007), akuntabilitas adalah inti dari kepercayaan publik terhadap pemerintah karena mengharuskan pihak yang bertanggung jawab menjelaskan tindakan mereka kepada *public*.

E-SIMPEL meningkatkan efektivitas dengan memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat dan akurat melalui sistem online. Transparansi juga meningkat karena masyarakat dapat memantau status permohonan mereka melalui platform digital, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Meskipun E-SIMPEL menawarkan berbagai manfaat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, implementasinya masih menghadapi berbagai dinamika, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan. Menurut Widiastuti (2022), pemahaman yang baik mengenai teknologi informasi sangat penting untuk memastikan keberhasilan sistem *e-Government*. Selain itu, Heeks (1996) menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi *e-Government* memerlukan infrastruktur yang memadai serta komitmen dari pemerintah untuk mendorong adaptasi masyarakat terhadap teknologi.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, dapat ditemukan adanya kesenjangan dalam pendekatan metodologis maupun fokus variabel yang digunakan dalam menilai efektivitas sistem pelayanan digital di sektor pemerintahan daerah. Mayoritas studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Lolitasari et al. (2022) dan Hanna et al. (2023), menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada proses implementasi dan faktor penghambat, namun belum mengukur secara kuantitatif dampak sistem terhadap dimensi pelayanan publik seperti efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Selain itu, konteks lokal Kabupaten Grobogan dengan populasi besar dan disparitas literasi digital belum banyak dijadikan objek studi empiris. Penelitian ini juga mengisi kekosongan teoritik dengan memadukan beberapa pendekatan sekaligus, yakni teori SERVQUAL, Technology Acceptance Model (TAM), teori e-Government, serta prinsip good governance untuk menilai secara komprehensif kualitas pelayanan publik berbasis sistem E-SIMPEL. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam menjawab tantangan pelayanan publik di era digital dan memperkaya khasanah literatur kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi di tingkat daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana E-SIMPEL dapat berpengaruh terhadap pelayanan administrasi online pada masyarakat di Kabupaten Grobogan. Penelitian ini akan menerapkan metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur dampak E-SIMPEL terhadap pelayanan publik. Data akan dikumpulkan melalui survei yang melibatkan masyarakat pengguna layanan. Rizky (2023) menekankan pentingnya data yang benar dan andal dalam penelitian untuk

mencapai hasil yang akurat. Menurut Creswell (2014), penerapan pendekatan kuantitatif memberikan keunggulan dalam menghasilkan data yang terukur dan dapat dibandingkan secara objektif. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kebijakan publik, khususnya dengan implementasi teknologi informasi di sektor pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan transparan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji implementasi sistem e-Government, termasuk E-SIMPEL, dalam pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan baik dari sisi metodologi maupun cakupan analisis. Mayoritas studi terdahulu cenderung menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sehingga belum mampu memberikan pengukuran empiris yang komprehensif terkait dampak penerapan sistem tersebut terhadap indikator kinerja pelayanan publik, khususnya pada konteks lokal seperti Kabupaten Grobogan. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang mengintegrasikan secara simultan kerangka teori pelayanan publik berbasis teknologi, model SERVQUAL, Technology Acceptance Model (TAM), serta prinsip good governance dalam menganalisis pengaruh layanan digital terhadap aspek efektivitas, efisiensi, transparansi, dan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif guna menghasilkan temuan yang terukur dan objektif, sehingga dapat dijadikan landasan dalam perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan berbasis bukti.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Sistem E-SIMPEL DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Grobogan berpengaruh dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Sistem E-SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Grobogan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara menilai kualitas pelayanan publik menggunakan indikator-indikator pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan digital (*e-government*) dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji implementasi sistem pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada bidang administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem E-SIMPEL. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat implementasi pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

b. Bagi Instansi Pemerintah Lainnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan dan menerapkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, penerapan sistem digital seperti E-SIMPEL merupakan bagian dari upaya modernisasi birokrasi dan penguatan tata kelola pemerintahan yang transparan serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai manfaat penerapan sistem E-SIMPEL dalam mempermudah akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis digital, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

d. Bagi Pengembangan Sistem Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola sistem E-SIMPEL dalam melakukan perbaikan dan

pengembangan sistem secara berkelanjutan. Evaluasi tersebut penting dalam mendukung pengembangan kebijakan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Tabel Penelitian Terdahulu

| No | Nama - Tahun | Tujuan Penelitian | Teori - Metode | Hasil Penelitian |
|----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | (Lolitasari et al., 2022) | Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi e-Simpel dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat inovasi dalam peningkatan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. | Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan dicoba, dan kemudahan pengamatan. Sedangkan menurut Harrington Emerson faktor pendorong dan penghambat yaitu <i>Man, Money, Materials, Machine, Methods</i> . Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. | Hasil penelitian tentang penerapan inovasi e-Simpel dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan masyarakat berupa kenyamanan dan kepuasan. Dilihat dari kesesuaian kebutuhan, nilai dan norma masyarakat, serta sesuai dengan pelayanan sebelumnya. Dilihat dari kemungkinan dapat diamati berupa mekanisme yang mudah serta efisiensi biaya dan waktu. Atribut kompleksitas yaitu permasalahan server dan partisipasi |

| No | Nama - Tahun | Tujuan Penelitian | Teori - Metode | Hasil Penelitian |
|----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | <p>masyarakat yang rendah. Dilihat dari kemungkinan yang akan dicoba, sosialisasi belum menyebar secara luas. Selain itu, terdapat faktor pendorong berupa pegawai dan sarana prasarana. Sementara itu, faktor penghambat meliputi anggaran, teknologi, dan prosedur. Dalam peningkatan inovasi e-Simpel, disarankan kepada pihak manajemen untuk menyederhanakan proses penggunaan e-Simpel, melakukan perawatan aplikasi, dan melakukan sosialisasi secara masif.</p> |
| 2 | (Hanna et al., 2023) | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses aplikasi E-Open sebagai salah satu bentuk <i>E-Government</i> dalam inovasi pelayanan</p> | <p>Berdasarkan teori <i>E-Government</i> menurut hasil kajian <i>Harvard JFK School of Government</i> yaitu <i>support, Capacity dan Value</i> serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Metode</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi E-Open sebagai salah satu bentuk <i>E-Government</i> dalam inovasi pelayanan</p> |

| No | Nama - Tahun | Tujuan Penelitian | Teori - Metode | Hasil Penelitian |
|----|--------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi | penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi di lapangan serta data sekunder. | administrasi kependudukan masih belum optimal karena terdapat kendala dari segi sumber daya manusia yaitu belum adanya tenaga ahli (<i>programmer</i>) yang berdampak pada terhambatnya pengembangan dan penyempurnaan aplikasi E-Open yang masih sering error dan tidak dapat diakses sehingga masyarakat tidak dapat mengurus berkas administrasi. Faktor pendukung dalam proses aplikasi E-Open sebagai salah satu bentuk <i>E-Government</i> yaitu kepemimpinan, stakeholder dan sumber daya finansial. Sedangkan faktor penghambat yaitu sumber daya manusia dan teknologi & informasi. |

| No | Nama - Tahun | Tujuan Penelitian | Teori - Metode | Hasil Penelitian |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | (Muzni Hanipah & Aryani, 2022) | Tujuan dari penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui bagaimana efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> dengan menggunakan Simpelin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi | Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Dengan metode ini teori Gibson Ivancevich Donnelly (2003), yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan inovasi | Penulis memperoleh hasil bahwa pelayanan SIMPELIN sudah berjalan efektif jika |
| 4 | Widiastuti (2022) | Menganalisis pentingnya literasi digital dalam keberhasilan implementasi <i>e-Government</i> . | Menganalisis pentingnya literasi digital dalam keberhasilan implementasi <i>e-Government</i> . | Menganalisis pentingnya literasi digital dalam keberhasilan implementasi <i>e-Government</i> . |
| 5 | Setiawan (2023) | Mengkaji pengaruh kolaborasi pemerintah, masyarakat, dan swasta dalam pengembangan <i>e-Government</i> . | Metode kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap stakeholder terkait. | Kolaborasi yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dapat memperkuat efektivitas dan transparansi pelayanan publik. |
| 6 | Rizky (2023) | Menilai efektivitas sistem pelayanan publik berbasis teknologi terhadap | Studi kuantitatif melalui survei pengguna layanan dengan analisis statististik. | Pelayanan publik berbasis teknologi meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama pada aspek kecepatan |

| No | Nama - Tahun | Tujuan Penelitian | Teori - Metode | Hasil Penelitian |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | kepuasan masyarakat. | | dan akurasi pelayanan. |
| 7 | Heeks (2001) | Memahami faktor keberhasilan dan kegagalan dalam implementasi <i>e-Government</i> . | Teori Design-Reality Gap: pendekatan konseptual. | Kegagalan implementasi <i>e-Government</i> sering terjadi karena kesenjangan antara desain sistem dengan kondisi riil, seperti infrastruktur dan SDM. |
| 8 | Fitria (2023) | Menganalisis hubungan antara kepuasan masyarakat dengan keberhasilan implementasi <i>e-Government</i> . | Studi kuantitatif menggunakan analisis regresi. | Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan <i>e-Government</i> , terutama dalam layanan administrasi kependudukan. |

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Meskipun telah terdapat sejumlah penelitian yang mengkaji penerapan sistem E-SIMPEL maupun bentuk e-Government lainnya dalam pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan yang signifikan, baik dari segi pendekatan metodologi maupun ruang lingkup analisis. Sebagian besar studi sebelumnya lebih menekankan pendekatan deskriptif kualitatif dan belum secara kuantitatif mengukur sejauh mana sistem e-Government seperti E-SIMPEL berdampak pada indikator pelayanan publik secara empiris, khususnya dalam konteks lokal seperti Kabupaten Grobogan. Selain itu, belum ada penelitian yang secara terintegrasi menggunakan teori pelayanan publik berbasis teknologi, model SERVQUAL, Technology Acceptance

Model (TAM), dan prinsip good governance secara bersamaan untuk menilai pengaruh layanan digital terhadap efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang menyajikan hasil terukur dan dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Teori Pelayanan Publik Berbasis Teknologi

Teori ini menyatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat secara signifikan meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik dengan memperkenalkan sistem yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Teknologi, dalam konteks ini, berperan sebagai pendorong utama dalam reformasi birokrasi dan pengelolaan administrasi pemerintahan. Teori Pelayanan Publik Berbasis Teknologi mengintegrasikan beberapa elemen utama:

1. Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan: Teknologi memungkinkan pengurangan waktu dan biaya yang diperlukan untuk menyediakan layanan publik. E-SIMPEL, misalnya, mengotomatisasi proses administratif yang sebelumnya memerlukan interaksi tatap muka, sehingga menghemat waktu baik bagi pegawai pemerintah maupun masyarakat. Sistem ini memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akurat, sesuai dengan teori efektivitas yang menyatakan bahwa penggunaan sumber daya yang tepat dapat menghasilkan hasil yang lebih baik (Drucker, 2011).

2. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi informasi, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, tetapi juga oleh efektivitas sistem teknologi yang digunakan dalam mendukung proses pelayanan tersebut. Penerapan sistem E-SIMPEL diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui proses pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Sistem ini dapat membantu meminimalisir kesalahan administrasi serta mengurangi keterlambatan pelayanan yang sering terjadi pada sistem pelayanan publik konvensional. Konsep kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry). Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik) (Parasuraman et al., 2017). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi reliability (keandalan) berkaitan dengan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dimensi responsiveness (daya

tanggap) mencerminkan kesediaan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat serta merespons kebutuhan masyarakat secara tepat. Selanjutnya, dimensi assurance (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, serta sikap aparatur dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi empathy (empati) menunjukkan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, termasuk memberikan pelayanan secara ramah dan tidak diskriminatif. Sementara itu, dimensi tangible (bukti fisik) berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, sarana prasarana, serta teknologi yang mendukung proses pelayanan. Dalam penelitian ini, kelima dimensi SERVQUAL tersebut digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem E-SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

3. **Transparansi dan Akuntabilitas: Implementasi *e-Government* seperti E-SIMPEL meningkatkan transparansi dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memonitor proses pengajuan layanan secara real-time. Ini memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang tepat dan mengurangi peluang terjadinya korupsi atau penyalahgunaan wewenang, sesuai dengan teori transparansi dan akuntabilitas (West, 2004).**

a) Ketersediaan informasi layanan secara real-time

Indikator ini mengukur seberapa cepat dan sering masyarakat mendapatkan informasi terbaru tentang kebijakan atau kendala dalam layanan melalui pemberitahuan resmi.

b) Kemudahan akses masyarakat untuk memantau status layanan

Indikator ini melihat berapa banyak pengguna yang bisa mengecek status layanan lewat website.

c) Mekanisme pelaporan dan pengaduan yang responsif

Indikator ini menghitung jumlah keluhan yang masuk dan bagaimana respons dari Disdukcapil melalui saluran seperti hotline, formulir online, email, atau chatbot.

4. Penerimaan Pengguna: Model Penerimaan Teknologi (TAM) oleh Davis (1989) menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Dalam konteks E-SIMPEL, pengguna (masyarakat) akan lebih menerima sistem ini jika mereka merasa sistem ini mudah digunakan dan memberikan manfaat yang nyata dalam hal kenyamanan dan efisiensi waktu.

a) Kemudahan penggunaan sistem oleh masyarakat

Indikator ini mengukur seberapa mudah masyarakat menggunakan sistem e-Simpel tanpa harus memiliki kemampuan teknologi yang tinggi.

b) Persepsi manfaat layanan berbasis teknologi

Indikator ini melihat sejauh mana masyarakat merasakan manfaat atau keuntungan dari penggunaan sistem digital e-Simpel dibandingkan cara manual yang lama.

c) Tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem

Indikator ini mengukur seberapa banyak masyarakat yang aktif menggunakan sistem e-Simpel untuk mengurus administrasi kependudukan mereka.

d) Hambatan yang dirasakan dalam penggunaan sistem

Indikator ini mengukur kendala atau kesulitan yang dialami masyarakat saat mengakses dan menggunakan sistem e-Simpel.

5. Kolaborasi dan Partisipasi Stakeholder: Keberhasilan implementasi *e-Government* memerlukan kolaborasi yang erat antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Teori ini menggarisbawahi pentingnya keterlibatan berbagai pihak dalam pengembangan dan penerapan teknologi untuk memastikan bahwa sistem dapat berfungsi secara optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna (Amiruddin et al., 2023).

Teori Pelayanan Publik Berbasis Teknologi mencakup seluruh aspek yang diperlukan untuk memahami bagaimana E-SIMPEL dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Teori ini mengintegrasikan konsep-konsep dalam *e-Government*, kualitas pelayanan, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta penerimaan pengguna dan kolaborasi antar stakeholder. Dengan menggunakan teori ini, kita dapat mengevaluasi dampak positif dari penerapan teknologi dalam

pelayanan publik, serta tantangan dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem seperti E-SIMPEL di Dinas Dukcapil Grobogan.

1.6.2 Teori Good Governance

E-government adalah pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan akses dan layanan publik, memberikan manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan pegawai pemerintah (Silcock, 2001). *E-government* memiliki potensi untuk menciptakan model baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana semua lembaga publik menawarkan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa hambatan bagi warga negara. *E-government* mengacu pada pemanfaatan berbagai teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah dan instansinya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan penyediaan informasi.

E-government adalah fenomena global yang melibatkan penggunaan situs web *e-government* oleh banyak pemerintah di seluruh dunia untuk menawarkan layanan kepada masyarakat mereka (Paul, 2023). Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa situs web *e-government* dapat diakses oleh semua orang, tidak peduli seberapa baik mereka mendengarkan, membaca, atau melihat. Seiring waktu, pemerintah semakin mengandalkan teknologi internet, seperti situs web, untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memberikan informasi dan layanan yang lebih baik kepada warga negara (Verkijika & De Wet, 2018). Situs web resmi pemerintah telah didistribusikan. Ini membahas manfaat yang luas dari *e-government*, yang merupakan inovasi penting dalam era digitalisasi pemerintahan. Tata kelola elektronik, atau *e-government*, tidak hanya memudahkan operasi pemerintah, tetapi juga membuka peluang baru untuk memberikan layanan

yang lebih unggul dan lebih efisien kepada masyarakat. *E-government* memiliki dampak positif yang signifikan baik bagi pemerintah sebagai penyedia layanan maupun bagi masyarakat yang memanfaatkannya. Pemerintah, bisnis, dan warga negara mendapat banyak manfaat dari keberhasilan *e-government*. Sebagian besar ahli mengategorikan manfaat *e-government* menurut siapa yang menerimanya, sementara yang lain membaginya ke dalam kategori manfaat manajerial, politik, sosial, dan ekonomi. Namun, manfaatnya bersifat multifaset, yang berarti bahwa ada kemungkinan bahwa satu manfaat berkorelasi dengan yang lainnya. Oleh karena itu, manfaat utama *e-government* bagi pemerintah dan masyarakat yang menerima layanan adalah sebagai berikut, tanpa mempertimbangkan klasifikasi. Penggunaan situs web dalam era digital yang terus maju telah menjadi salah satu komponen utama dalam transformasi layanan publik. Situs web pemerintah telah berfungsi sebagai saluran utama yang menghubungkan pemerintah dengan warga seiring dengan meningkatnya akses internet di masyarakat. Ini mencakup bagaimana penggunaan situs web dalam pelayanan publik tidak hanya memfasilitasi akses masyarakat ke informasi, tetapi juga mengoptimalkan interaksi antara warga dan pemerintah. akan memeriksa berbagai pendekatan yang telah digunakan pemerintah serta menjelaskan manfaat partisipasi publik dalam pemerintahan. Aplikasi seluler saat ini tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga berfungsi sebagai jembatan yang memungkinkan orang mengakses layanan pemerintah secara cepat, efisien, dan mudah. Dalam bab ini, kita akan mempelajari bagaimana aplikasi seluler membuat layanan pemerintah lebih inklusif, responsif, dan terjangkau bagi berbagai kelompok masyarakat.

- a) Kejelasan prosedur administrasi yang harus diikuti oleh masyarakat
Indikator ini menilai tingkat kejelasan langkah-langkah yang harus dilakukan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, termasuk persyaratan dan estimasi waktu yang diperlukan.
- b) Tingkat pengaduan masyarakat terkait pelayanan
Indikator ini mengukur jumlah dan jenis keluhan yang diterima dari masyarakat tentang masalah layanan kependudukan melalui website resmi.
- c) Tingkat penyelesaian masalah dalam layanan kependudukan
Indikator ini menilai kecepatan dan efektivitas pemerintah dalam menangani keluhan masyarakat, termasuk respons petugas dan solusi yang diberikan.
- d) Kemudahan akses terhadap layanan online
Indikator ini melihat seberapa lancar masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital tanpa kendala teknis, seperti kompatibilitas perangkat dan kecepatan sistem.

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Sistem E-SIMPEL

E-SIMPEL adalah Sistem Informasi Manajemen Layanan Elektronik yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Grobogan. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan pengelolaan dokumen administrasi kependudukan secara daring, seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Melalui penerapan teknologi informasi, E-SIMPEL bertujuan

untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual, mempercepat pelayanan, mengurangi antrean panjang, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik.

1.7.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan berbagai layanan administratif dan sosial. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik mencakup penyediaan dokumen administrasi kependudukan yang melibatkan pengurusan data pribadi warga negara, seperti pendaftaran kelahiran, kematian, perkawinan, dan perubahan data kependudukan lainnya. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip kualitas, keadilan, dan efektivitas yang melibatkan kecepatan, akurasi, serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Tabel 1.3 Tabel Indikator Efisiensi dan Efektifitas Pelayanan

| NO | INDIKATOR | DEFINISI INDIKATOR | PERNYATAAN INDIKATOR |
|----|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan. | Dalam system manual, proses administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP atau KK bisa memakan waktu beberapa hari hingga minggu. Dengan adanya digitalisasi melalui E-SIMPEL, waktu pemrosesan layanan dapat | 1.1 Proses layanan E-SIMPEL lebih cepat dan dapat menyelesaikan tanpa menunggu lama dibandingkan layanan manual. |

| NO | INDIKATOR | DEFINISI INDIKATOR | PERNYATAAN INDIKATOR |
|----|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | dipangkas secara signifikan. | |
| 2. | Biaya administrasi yang dikeluarkan oleh Masyarakat. | Dengan adanya layanan digital seperti E-SIMPEL, masyarakat dapat mengurangi pengeluaran karena sebagian besar proses dapat dilakukan secara online. | 2.1 Layanan administrasi melalui E-SIMPEL membantu masyarakat mengurangi biaya transportasi dan biaya tambahan lainnya. |
| 3. | Jumlah layanan yang dapat di proses dalam waktu tertentu. | Dengan sistem digital seperti E-SIMPEL, layanan dapat diproses lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat. | 3.1 Dengan E-SIMPEL, Produktivitas jumlah layanan yang diproses meningkat dalam waktu yang sama dibandingkan sistem manual. |
| 4. | Tingkat kesalahan dalam administrasi layanan. | Dengan E-SIMPEL, kemungkinan kesalahan dapat dikurangi karena sistem otomatis memverifikasi dan mencocokkan data sebelum diproses lebih lanjut. | 4.1 Kesalahan data dalam layanan administrasi berkurang serta data yang diproses lebih akurat dibandingkan sistem manual dengan adanya verifikasi otomatis di E-SIMPEL. |
| 5. | Kepuasan pengguna terhadap kecepatan layanan. | Jika masyarakat dapat memperoleh layanan dengan cepat dan tanpa hambatan, mereka akan lebih puas dan memiliki persepsi positif terhadap pemerintah. | 5.1 Saya puas dengan kecepatan layanan yang diberikan melalui E-SIMPEL serta sesuai dengan harapan saya terkait kecepatan pelayanan. |

1.7.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik pelayanan yang diterima oleh masyarakat dibandingkan dengan harapan atau standar yang ditetapkan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dalam konteks E-SIMPEL diukur berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (*SERVQUAL*). Keandalan mengacu pada kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang konsisten dan bebas dari kesalahan. Daya tanggap mencakup kemampuan sistem untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Jaminan menunjukkan tingkat keamanan dan kepercayaan yang diberikan oleh sistem terhadap data dan proses yang dijalankan. Empati mencakup perhatian dan respons terhadap kebutuhan individu, sementara bukti fisik berkaitan dengan kualitas antarmuka dan interaksi pengguna dengan sistem.

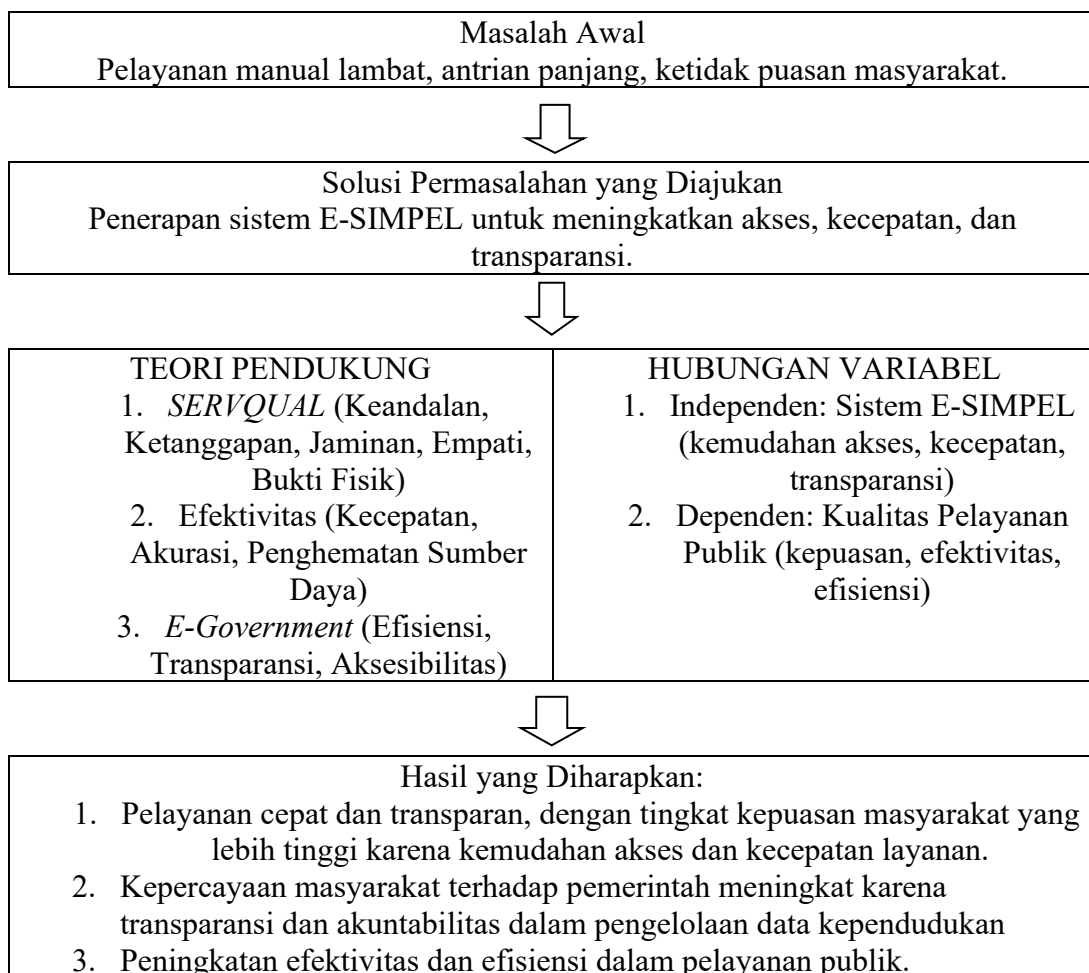
Tabel 1.4 Tabel Indikator Kualitas Pelayanan

| NO | DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | DEFINISI | PERNYATAAN KUESIONER |
|-----------|-------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Keandalan (<i>Reliability</i>) | Konsistensi & Stabilitas | Konsistensi dan Stabilitas keakuratan sistem dalam memproses permohonan dokumen. | R1. E-SIMPEL jarang mengalami error atau gangguan teknis saat digunakan. R2. Hasil dokumen yang saya terima sesuai dengan data yang saya input. |

| NO | DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | DEFINISI | PERNYATAAN KUESIONER |
|-----------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Daya tanggap (<i>Response & Kecepatan</i>) | Kecepatan dalam merespons permintaan atau keluhan pengguna | RS1. Sistem E-SIMPEL merespons pengajuan saya dengan cepat. RS2. Keluhan atau pertanyaan saya ditanggapi dengan cepat oleh petugas. |
| 3. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | Kepercayaan & Keamanan | Kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan kredibilitas sistem | A1. Saya yakin bahwa data saya aman saat menggunakan E-SIMPEL. A2. Saya tidak khawatir mengenai kebocoran data saat menggunakan E-SIMPEL. |
| 4. | Empati (<i>Empathy</i>) | Akses & Kepedulian | Kemudahan akses dan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna | E1. E-SIMPEL mudah digunakan oleh siapa saja, termasuk yang kurang paham teknologi. E2. Sistem menyediakan panduan yang jelas untuk setiap proses pengajuan. |
| 5. | Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) | Tampilan & Infrastruktur | Kualitas tampilan antarmuka dan infrastruktur | T1. Sistem jarang mengalami gangguan teknis atau lemot. |

| NO | DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | DEFINISI | PERNYATAAN KUESIONER |
|----|------------------|-----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| | | | ur teknologi | T2. Akses E-SIMPEL dapat dilakukan melalui berbagai perangkat (HP, laptop, dll) |

1.8 Kerangka Berpikir



1.9 Perumusan Hipotesis

Penelitian ini dirumuskan untuk mengevaluasi pengaruh implementasi sistem E-SIMPEL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Grobogan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Sistem E-SIMPEL dirancang untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan akurasi data, serta memberikan transparansi dalam penyampaian informasi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi *e-Government* berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut Heeks (2001), *e-Government* meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, menurut Kurhayadi (2019) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat dicapai melalui penggunaan *e-Government*, yang mengubah proses pelayanan dari konvensional menjadi lebih *modern* dan efisien. Kemudian, menurut Kosadi & Fadela (2016) bahwa penerapan *e-Government* dan peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan penerimaan kualitas pelayanan sistem E-SIMPEL sebesar 47,5%. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:
Hipotesis Alternatif (H1): "Sistem E-SIMPEL berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan."
Hipotesis Nol (H0): "Sistem E-SIMPEL tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan."

1.10. Metode Penelitian

1.10.1 Jenis Penelitian

Menurut Creswell (2003), metode penelitian kuantitatif deskriptif dipilih untuk penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana penerapan E-SIMPEL berpengaruh pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Grobogan. Metode kuantitatif deskriptif ini memungkinkan pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif (Field, 2013). Pengguna layanan E-SIMPEL akan diberi kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan efisiensi pelayanan (Sekaran & Bougie, 2016).

1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Grobogan, yang berada di JL. Dr. Sutomo No.5, Kwarungan, Kalongan, Kecamatan Purwodadi, Jawa Tengah, Indonesia 58111. Dengan populasi sekitar 1.507.156 orang, Kabupaten Grobogan menghadapi tantangan tersendiri dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Grobogan menangani data kependudukan dan pencatatan sipil, yang mencakup layanan seperti pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan Kartu Keluarga. bersamaan dengan kemajuan teknologi informasi.

Untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan melalui internet, Disdukcapil Kabupaten Grobogan telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik (E-SIMPEL). Penelitian ini akan menyelidiki masyarakat yang telah menggunakan sistem tersebut untuk mengetahui seberapa besar dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka berikan. Lokasi ini dipilih karena keberadaan E-SIMPEL, yang diharapkan akan membuat administrasi kependudukan lebih mudah dan efisien. E-SIMPEL juga akan berfungsi sebagai contoh penerapan *e-Government* yang inovatif di tingkat kabupaten.

1.10.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi dari semua objek yang menjadi sasaran penelitian, baik secara keseluruhan anggota maupun sekelompok orang, kejadian, atau objek yang memiliki kualitas, ciri-ciri, atau karakteristik yang dapat digunakan sebagai subjek penelitian untuk mencapai kesimpulan (Cooper & Schindler, 2014). Penelitian ini melibatkan orang-orang yang menggunakan layanan sistem E-SIMPEL, yang berjumlah 1500 orang yang terdaftar di Disdukcapil Kabupaten Grobogan.

2. Sampling

Sampling atau Sampel merupakan bagian atau sub kelompok dari populasi yang dijadikan sebagai sampling dalam penelitian (Sekaran & Bougie,

2016). Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus dari Frank Lynch, yaitu:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p(1-p)}{Nd^2 + Z^2 \cdot p(1-p)}$$

Keterangannya adalah:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Z = Nilai variabel normal dalam penelitian ini adalah 1,96 untuk tingkat kepercayaan 95%, p = harga patokan tertinggi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 0,5, dan d = kesalahan sampling dalam penelitian ini adalah 0,10.

Apabila rumus tersebut diaplikasikan, akan diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1500(1,96)^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{1500(0,1)^2 + (1,96)^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{1500(3,8416) \cdot 0,25}{1500(0,1) + (3,8416) \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{1500(0,9604)}{15 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1440,6}{15,9604}$$

$$n = 90,3$$

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 90 individu pengguna layanan sistem E-Simpel di Disdukcapil Kabupaten Grobogan.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data Penelitian:

Data kuantitatif adalah informasi numerik yang diperoleh melalui pertanyaan terstruktur, seperti kuesioner, dalam penelitian ini. Cooper &

Schindler (2014) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan hasil dengan menggunakan metode statistik. Metode ini juga disebut sebagai metode kuantifikasi (pengukuran) variabel penelitian dengan data numerik. Untuk menentukan dampak penerapan E-SIMPEL terhadap kualitas pelayanan publik, kuesioner terstruktur akan digunakan untuk mengukur variabel seperti kepuasan masyarakat, kecepatan pelayanan, dan efisiensi waktu terkait penggunaan sistem E-SIMPEL. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis secara statistik.

2. Sumber Data:

Sumber data yang peneliti gunakan pada penelitian kali ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Menurut Sekaran & Bougie (2016) menyimpulkan bahwa data primer adalah sebuah data yang didapatkan secara langsung dari peneliti dengan melakukan sebuah pengamatan, maupun menyebar kuesioner. Data penelitian yang dipakai merupakan hasil data primer yang didapatkan melalui hasil jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen yang relevan, seperti laporan tahunan Disdukcapil Grobogan, dokumentasi tentang penerapan E-SIMPEL, serta studi-studi sebelumnya yang menganalisis pelayanan publik berbasis teknologi informasi di sektor administrasi kependudukan.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah distribusi kuesioner. Menurut Sekaran & Bougie (2016), kuesioner adalah

serangkaian pernyataan yang dirancang untuk dijawab oleh responden. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui formulir Google Form melalui media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Twitter, dan Line, dengan kriteria yang ditetapkan untuk setiap responden. Responden yang memenuhi kriteria tersebut dianggap memenuhi syarat untuk menjadi responden. Menurut Sekaran & Bougie (2016), karena penelitian ini menggunakan variabel kuantitatif, pengukuran variabel tersebut dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yang merupakan skala lima poin yang diberikan kepada responden dan dimaksudkan untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Skala Likert 5 poin terdiri dari: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Tabel 1.5 Point dalam Skala Likert

| Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Netral | Setuju | Sangat Setuju |
|----------------------------|---------------------|---------------|---------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1.10.6 Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini using perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis data dalam penelitian ini mencakup: regresi linear berganda, analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji R^2 , uji F, dan uji t. Dengan menerapkan teknik analisis regresi linear berganda atau Ordinary Least Squares (OLS).

1.10.6.1 Uji Instrumen

1.10.6.1.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengevaluasi data melalui metode deskriptif, yaitu dengan menjelaskan data tanpa menarik kesimpulan. Hasilnya akan digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden mengenai kondisi setiap variabel penelitian.

1.10.6.1.2 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan ketelitian atau akurasi suatu alat dalam mengukur variabel tertentu. Untuk menguji validitas, skor indikator variabel dibandingkan dengan total skor indikator. Selanjutnya, temuan korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada tingkat signifikansi 0,05. Jika pengukuran secara akurat dan tepat mencerminkan tujuan yang diinginkan, pengukuran tersebut dianggap valid. Kriteria untuk pengujian validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi dengan signifikansi 0,05), maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi secara signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

1.10.6.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi kuesioner yang menunjukkan variabel atau struktur. Suatu kuesioner dianggap reliabel jika respons individu terhadap pernyataan konsisten atau stabil sepanjang waktu. Dengan menggunakan program SPSS 20.0, reliabilitas dapat diuji dengan menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

1.10.6.2 Uji Asumsi Klasik

1.10.6.2.1 Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linier atau tidak.

1.10.6.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu cara untuk mengetahui apakah variabel residual atau variabel pengganggu dalam analisis regresi mengikuti distribusi normal. Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan memenuhi salah satu persyaratan utama, yaitu bahwa data harus terdistribusi secara normal atau setidaknya dekat dengan kondisi ini. Kami menggunakan analisis statistik Kolmogorov-Smirnov dalam penelitian ini. Kriteria penilaian adalah sebagai berikut: nilai probabilitas lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa data memiliki distribusi

normal, dan nilai probabilitas kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa data tidak memiliki distribusi normal.

1.10.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam varians residual antara dua atau lebih pengamatan dalam model regresi. Jika varians residual antara dua pengamatan dalam model regresi tidak berubah, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang ideal, tanpa heteroskedastisitas, adalah model yang memenuhi kriteria ini.

Analisis Dasar:

1. Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola 56 yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka hal ini mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas.
2. Jika pola tidak terdefinisi dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah sumbu Y, maka heteroskedastisitas tidak terjadi.

1.10.6.3 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2019), regresi berganda digunakan untuk mengukur hubungan fungsional antar dua atau lebih variabel, serta untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan tersebut.

Dalam penelitian ini:

Variabel Dependen (Y) → Pelayanan Publik

Variabel Independen (X) → Komponen-komponen sistem E-Simpel

Model Regresi Linear Berganda ditulis sebagai:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Dimana:

Y = Pelayanan Publik

a = Intersep (nilai Y bila semua X = 0)

b_1, b_2, \dots, b_n = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

X_1, X_2, \dots, X_n = Variabel-variabel E-Simpel

e = Error

1.10.6.4 Uji Hipotesis

1.10.6.4.1 Uji T

Untuk mengetahui signifikansinya, parameter yang diperoleh dari estimasi OLS harus dievaluasi. Uji signifikan adalah proses untuk memverifikasi kebenaran hipotesis nol atau kesalahan. Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, penyelidikan ini diperlukan. Kriterianya adalah sebagai berikut: H_0 diterima dalam kasus $T_{hitung} < t_{tabel}$, dan H_0 ditolak dalam kasus $T_{hitung} > t_{tabel}$ atau $T_{hitung} < t_{tabel}$.

1.10.6.4.2 Uji F

Menurut Ghozali (2009), uji statistik pada dasarnya bertujuan untuk menentukan apakah setiap variabel independen dalam model mempengaruhi variabel dependen secara

bersamaan. Kriteria pengambilan keputusan berikut digunakan untuk menguji hipotesis ini dengan statistik F:

- a. H_a diterima jika $F(\text{hitung}) > F(\text{tabel})$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel X dan variabel Y, serta $P \text{ value} < 0,05$.
- b. H_o diterima jika $F(\text{hitung}) < F(\text{tabel})$, yang menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antara variabel X dan variabel Y, serta $P \text{ value} > 0,05$.

1.10.6.4.3 Koefisien Korelasi

Tujuan koefisien korelasi (R) adalah untuk menentukan kekuatan dan kelemahan hubungan antara variabel independen (X), yang merupakan Sistem E-SIMPEL, dan variabel dependen (Y), yang merupakan Kualitas Pelayanan Publik. Tujuannya adalah untuk menentukan arah hubungan yang terjadi. Tabel koefisien Sugiono (2009) dapat digunakan untuk memahami koefisien tersebut:

Tabel 1.6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,00 - 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat kuat |

Sumber: Sugiyono (2016)

1.10.6.5. Koefisien Determinasi

Suatu koefisien yang disebut koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin banyak variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sebaliknya, jika nilai R^2 sama dengan 0, maka variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independent.