

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap peradaban, baik tradisional maupun modern, akan terus mengalami transformasi. Menggunakan akal sehat dan pikiran manusia, teknologi diciptakan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang sangat rumit dengan tujuan meningkatkan kualitas hidupnya. Laju perubahan sosial berbeda dari satu peradaban ke peradaban berikutnya, dan itu ditentukan oleh dinamika masyarakat. Individu, bisnis, dan pemerintah semuanya telah bertransformasi sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Muhammad, 2017)

Salah satu cara pemerintah dapat memberikan pelayanan publik berbasis teknologi adalah dengan mentransformasikan sistem pemerintahan yang sederhana menjadi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Menurut (Purwidyasari & Syafruddin, 2017) Informasi, produk, dan layanan yang dulunya didistribusikan secara manual kini telah dipindahkan melalui saluran elektronik. Penggunaan TIK diproyeksikan untuk meningkatkan efisiensi pemerintah dan akses publik terhadap layanan, termasuk government-to-government (G2G), government-to-economy (G2E), government-to-citizen (G2C), dan layanan government-to-business (G2B). Penggunaan teknologi internet dalam layanan pemerintahan memberikan akses yang lebih luas ke semua sektor masyarakat, di mana pun mereka berada.

SPBE adalah singkatan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE merupakan pengelolaan pemerintahan yang mana pengguna SPBE akan mendapatkan manfaat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

SPBE diarahkan untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, efektif dan bersih serta pelayanan publik yang baik dan dapat di andalkan. Untuk mendorong keselarasan dan efektivitas sistem pemerintahan berbasis elektronik, tata kelola dan administrasi sistem pemerintahan berbasis elektronik sangat penting (Andi, 2018).

E-government di Indonesia masih menghadapi kesulitan dalam implementasinya, entah itu karena kurangnya infrastruktur dan teknologi teknologi informasi, suasana yang tidak nyaman, sumber daya manusia yang tidak mencukupi, atau bahkan masyarakat yang belum siap dengan layanan berbasis teknologi seperti ini (Sabani et al., 2019). Sehingga perencanaan penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini harus dirancang dengan sangat baik. Sehingga memenuhi tujuan dimana gagal. Kedua, untuk mendapatkan kepercayaan publik.

Perubahan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memungkinkan pemerintah untuk melaksanakan perubahan pembangunan aparatur negara dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan TIK untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah, pelayan, pelaku bisnis, masyarakat, dan pihak lain. Pengelolaan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, kreatif, dan akuntabel semuanya dapat diwujudkan melalui SPBE. Memajukan kerja sama dengan instansi pemerintah, terutama dalam menjalankan tugas pemerintahan agar dapat memperoleh tujuan bersama. (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2014)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini dirancang untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Mewujudkan pelayanan publik yang handal dan berkualitas. Menciptakan struktur pemerintahan berbasis elektronik yang tertata dengan baik. Sukses dan efektifnya penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

adalah terselenggaranya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang sistematis dan tepat sasaran bagi penggunanya. Terselenggaranya pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terintegrasi dan perluasan kemampuan Sumber Daya Manusia (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2014).

Pada Masa New Normal pelayanan publik terhadap masyarakat sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah selaku penyelenggara dituntut untuk menjalankan pelayanan publik sesuai dengan pedoman new normal (Firdaus et al., 2021). Di era new normal SPBE dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, hal tersebut dapat menjadi kemajuan dalam memperbaiki pelayanan pada masyarakat. Dengan menggunakan IT kita bisa mengurangi aktivitas tatap muka dan menggantinya dengan sistem online. Hal tersebut dapat mengurangi rantai penularan Covid-19 di masa pandemi.

Achmad Yurianto (2020) dalam penelitiannya menegaskan bahwa new normal menurut Pemerintah Indonesia adalah tatanan baru untuk beradaptasi dengan Covid-19. Masyarakat harus menjaga produktivitas di tengah pandemi virus corona dengan tatanan baru yang disebut new normal. Menurutnya, tatanan baru ini sebabnya karena hingga kini belum ditemukan vaksin definitif dengan standar internasional untuk pengobatan virus corona. Para ahli masih bekerja keras untuk mengembangkan dan menemukan vaksin agar bisa segera digunakan untuk pengendalian pandemi Covid-19. Menurut Yuri, tatanan, kebiasaan dan perilaku yang baru berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat inilah yang kemudian disebut sebagai new normal (Saletti-cuesta et al., 2020).

Penyebab bertambahnya kewajiban dalam bekerja yang mana dilaksanakan pada masa pandemi covid-19 menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus beradaptasi terhadap tatanan normal baru. Hasil dari analisis

menjelaskan bahwa Kota Jogja khususnya Kabupaten Bantul telah menjalankan standar pelayanan dengan menggunakan protokol kesehatan. Dengan mengadakan gerakan mitigasi dan penanganan COVID-19 dengan membentuk satuan kerja khusus: Panggung Tanggap COVID-19 (Bappenas, 2021). Upaya yang dilakukan adalah dengan mengalihkan pelayanan yang awalnya tatap muka menjadi daring atau online. Masyarakat mendapatkan kebebasan dalam menggunakan biaya yakni tidak dikenakan biaya, mengadakan layanan yang berbentuk aplikasi serta dapat menanyakan langsung terhadap instansi atau petugasnya.

Menurut (Andi, 2018) pada periode new normal, ada tujuh ekspektasi publik. Pertama, pemerintah diharapkan menerbitkan regulasi yang tidak tumpang tindih. Seharusnya tidak ada persaingan antar gubernur. Harapan kedua berkaitan dengan kepastian regulasi dan pengawasan. Kewenangan mengatur dan mengawasi di era new normal tidak dapat dilimpahkan secara sewenang-wenang, hal itu harus didelegasikan kepada satu lembaga dan satu pejabat.

Harapan ketiga adalah database yang andal. Asumsi keempat adalah bahwa layanan perizinan investasi akan tersedia untuk membantu pekerja yang diberhentikan di masa depan. Kelima, bahasa edukatif yang mudah dipahami oleh khalayak umum. Keenam, untuk keperluan darurat, diperlukan infrastruktur dasar yang memadai. Kebijakan yang ditujukan untuk mencegah penyebaran Covid-19 tidak akan efektif jika infrastruktur fundamental kurang. Harapan terakhir adalah inovasi pelayanan publik yang mudah, lugas, dan adil.

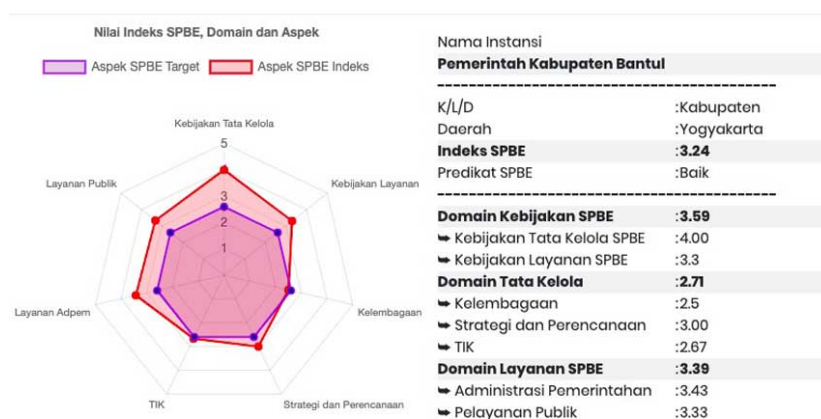
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membuka kembali layanan offline atau layanan tatap muka. Pelayanan secara tatap muka dilakukan dengan penerapan protokol kesehatan. Meski layanan tatap muka telah kembali dibuka warga tetap bisa memanfaatkan layanan online melalui laman website yang telah

disediakan oleh pemerintah Kabupaten Bantul : <https://disdukcapil.bantulkab.go.id/>. Adapun panduannya dapat di akses melalui link : <https://disdukcapil.bantulkab.go.id/hal/aplikasi-dukcapil-smart-bantul-menu-ktp-el> atau melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Play store (*SOP Penerbitan KK Karena Perubahan Data Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.Pdf*, n.d.).

Menurut (Priestnall et al., 2020) Dukcapil Smart Bantul adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat Bantul mengurus dokumen kependudukan (KTP Elektronik, KIA, Akta, dsb) tanpa antrian. Berfungsi untuk pengajuan pembuatan KTP Elektronik, Pemutakhiran data, pembuatan kartu identitas anak, kritik dan saran, pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan akta perkawinan, pembuatan akta perceraian, pembuatan surat keterangan pindah, pembuatan surat keterangan pindah datang.

Setiap layanan meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Efisiensi waktu, tenaga, dan biaya merupakan keuntungan bagi masyarakat. Masyarakat yang tidak lagi membutuhkan bantuan datang ke Kantor (Priestnall et al., 2020). Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berharap masyarakat lebih memanfaatkan pelayanan online, karena itu lebih mudah untuk di akses dan semua persyaratan sudah tertera di dalamnya. Jika ada berkas yang kurang tidak perlu ke kantor cukup penuh dan upload ke website atau aplikasi yang sudah tersedia. Adapun tutorial yang sudah disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bantul di website serta channel YouTube resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

**Gambar I.1. Indikator Hasil Evaluasi Sistem
Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul Tahun 2019**



Sumber: Website Disdukcapil Bantul

Indeks peningkatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dinaikkan dari 1,84 yang merupakan predikat cukup menjadi 3,24. Hal tersebut merupakan predikat sangat baik. Mulai menganalisis pencapaian tahun sebelumnya, memberikan bantuan, dan memperkirakan apa yang bisa kita lakukan dalam waktu dekat. Menurut (Priestnall et al., 2020) hasil evaluasi pada domain governance yaitu institusional terlihat bernilai rendah, dengan skor 2,5 dan skor TIK 2,67 menghasilkan skor 2,71 untuk domain governance Berbasis Elektronik. Sistem pemerintahan. Evaluasi ini penting karena jika tidak dilakukan pemerintah akan berdampak pada keamanan data pengguna layanan. Evaluasi tersebut harus dimanfaatkan untuk meningkatkan keamanan data dan informasi sesuai dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Menurut (Priestnall et al., 2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa indeks evaluasi untuk Kabupaten Bantul tergolong rendah. Dari segi tata kelola, hal ini sesuai dengan penegasan PAP Bantul. Bahwa Kabupaten Bantul menghadapi berbagai tantangan dalam penerapan e-government, antara lain:

1. Sistem Informasi (SI) pusat memiliki prinsip-prinsip pembangunan yang mengikat yang berlaku terlepas dari situasi daerah, dari pengawasan hingga pelaksanaan.
2. Kelangkaan sumber daya manusia yang mumpuni dan menguasai teknologi. Masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui cara menggunakan situs online dalam pembuatan E-KTP hal ini dikarekan banyak orang yang masih awam mengetahui hal tersebut dan didominasi oleh para orang tua yang rata-rata tidak menguasai bidang IT, adapun para pemuda yang mendaftar masih belum paham karena kurangnya pengarahan atau sosialisasi yang merata.
3. Kurangnya komitmen kepala daerah dalam menciptakan e-government untuk mengesampingkan anggaran infrastruktur dan anggaran terkait e-government lainnya
4. Belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang sangat penting dalam membangun persepsi e-government.
5. Kurangnya kesadaran pemimpin akan sumber data dan informasi.

Tersedianya layanan aplikasi berbasis internet memudahkan masyarakat dan dunia usaha untuk mendapatkan informasi, layanan pemerintah, dan meningkatkan kualitas layanan, serta memberikan kesempatan lebih besar kepada pemerintah untuk memberikan layanan berdasarkan cita-cita demokrasi. Selain itu, salah satu kantor pemerintahan di Kabupaten Bantul yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan layanan berbasis elektronik kepada warga Kabupaten Bantul, khususnya aplikasi yang dinamakan Dukcapil Smart Bantul. Menurut Taliu & Suranto (2020), Aplikasi Dukcapil Smart dibuat pada awal tahun 2019, dan memudahkan warga di Kabupaten Bantul dengan pelayanan administrasi kependudukan yang sederhana. Fitur KTP elektronik, fitur smart on update data, fitur KIA, fitur akta kelahiran, fitur akta

kematian, fitur akta nikah, fitur akta cerai, fitur pindah keluar, dan fitur pindah rumah semua termasuk dalam aplikasi dukcapil smart bantul ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul?
2. Apakah faktor penghambat dan faktor pendukung dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2. Untuk mengetahui perspektif masyarakat terhadap pemerintah sebagai fasilitator Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menghambat dan mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan juga dalam pengembangan pelayanan public di masa new normal.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Pembaca mengetahui bagaimana peran pemerintah sebagai fasilitator, apakah pemerintah sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul meskipun sistem ini sedang dirintis dan masih berkembang.
2. Pembaca bisa mendapatkan tambahan wawasan perihal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul serta dapat menjadikan hasil dari penelitian ini sebagai pertimbangan dalam melaksanakan penelitian yang akan datang.

1.5 Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini, penulis akan memberikan tinjauan pustaka dari berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi perbedaan serta mencari aspek-aspek menarik dari penelitian yang akan dilakukan. Terdapat 10 (sepuluh) penelitian yang telah dilakukan mengenai keberhasilan program Dukcapil Smart Bantul dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Menurut (Agostino, 2006) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Kebijakan Public Model Van Meter Van Horn : *The Policy Implementation Process* menjelaskan bahwa Proses implementasi ini merupakan abstraksi atau kinerja dari suatu perwujudan kebijakan yang terutama dilakukan dengan tujuan untuk mencapai kinerja implementasi kebijakan yang tinggi dalam konteks berbagai variabel. Model ini mengasumsikan bahwa implementasi kebijakan mengikuti garis lurus dari keputusan politik ke pelaksana hingga hasil kebijakan. Implementasi kebijakan

mengacu pada tindakan individu dan kelompok yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta (organisasi) untuk mencapai tujuan

Menurut (Akib, 2010) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa, dan Bagaimana. Menjelaskan bahwa Douglas R. Bunker, berbicara pada konferensi American Association for the Advancement of Science pada tahun 1970 (Akib dan Tarigan, 2008; Bowman dalam Rabin, 2001: 209), adalah ahli pertama yang memberikan perhatian dan pemikiran pada tantangan implementasi. Eugene Bardach mengakui bahwa usia pertama studi implementasi dimulai pada forum dengan deskripsi konseptual proses implementasi kebijakan sebagai fenomena sosial-politik (Edward III, 1984: 1).

Menurut (Sirajuddin, 2016) dalam penelitiannya dengan judul Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar menjelaskan bahwa implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara atau langkah yang dilaksanakan agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi merupakan empat aspek atau variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Sedangkan penelitian ini mengacu pada pendapat Kotler (2004), Gaspersz (2004), dan Zeithami et al. untuk mengeksplorasi dan menganalisis kualitas dan kepuasan komunitas pengguna. Keandalan, kemampuan, dan empati akan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan publik.

Menurut (Affrian, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul Kebijakan Publik menyatakan bahwa tahap proses kebijakan segera setelah berlakunya undang-undang dikenal sebagai implementasi kebijakan. Setelah berlakunya undang-undang yang memberikan kekuasaan untuk program, kebijakan, manfaat, atau bentuk output yang nyata, implementasi kebijakan terjadi. Pengertian implementasi kebijakan sebagai

suatu kegiatan yang menyangkut pelaksanaan kebijakan, pemenuhan janji yang tertuang dalam dokumen kebijakan, menghasilkan keluaran sebagaimana tertuang dalam tujuan kebijakan, dan menyelesaikan misi sebagaimana tertuang dalam tujuan kebijakan.

Menurut (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2014) dalam penelitiannya yang berjudul Penerapan E-Gov Melalui Pengembangan Sistem Informasi Dukcapil Dan Pemanfaatan Database Kependudukan Di Pemerintah Kota Tangerang menyebutkan Perubahan teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang yang baik bagi pemerintah untuk melakukan pembenahan aparatur negara dengan menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government, yaitu manajemen pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah. , warga sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat, dan pihak lain. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memberikan kesempatan dalam merealisasikan. Pemerintahan yang terbuka, partisipatif, kreatif, dan akuntabel mendorong kerjasama lintas instansi pemerintah dalam pemenuhan tugas pemerintahan guna mencapai tujuan bersama serta meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut (Hayati Saingura & Purnomo, 2018) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul Yogyakarta menyebutkan bahwa Penggunaan Elektronik Government di Kabupaten Bantul sangat berjalan dengan efektif, yang mana Kabupaten Bantul dapat melaksanakan peraturan yang diberitahukan dari pemerintah pusat agar bisa menggunakan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi terhadap mekanisme tata kelola pemerintahan daerah di seluruh Indonesia.

Sementara itu, Kabupaten Bantul memperoleh nilai indeks yang tinggi, yang digunakan untuk mengevaluasi strategi, prosedur, pendekatan, dan hasil yang dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Karena Indonesia baru mengadopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk pemerintah, masih banyak aspek dalam aplikasi ini yang perlu dibenahi. Banyak juga birokrat yang mungkin memerlukan bantuan dalam mengatur pemerintahan yang berbasis elektronik ini agar pemerintah Indonesia dapat mengkondisikan diri pada perkembangan zaman di era globalisasi.

Menurut (Dan et al., 2013) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Aparatur, yang membahas tentang kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Kinerja suatu kebijakan atau program pada akhirnya akan tergambar pada hasil dan dampak yang dicapai dari implementasi kebijakan atau program tersebut.

Menurut (Deputi et al., n.d.) dalam penelitiannya yang berjudul Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjelaskan bahwa Electronic-Based Government System (EBGS) adalah sistem manajemen pemerintah yang dapat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna sistem. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, efektif, efisien, bertanggung jawab, dan dapat diandalkan, serta mendorong kebenaran dan integritas penerapan pemerintah berbasis elektronik.

Menurut Adam (2015:13). Tingkat dalam pelayanan merupakan pengguna mengevaluasi tingkat layanan yang dicapai mulai dari Cara dan keputusan dalam peraturan tersebut sesuai dengan harapan konsumen, dalam hal memutuskan apakah

pelayanan yang diperoleh telah efektif diselesaikan dan pada akhirnya dapat dikembalikan kepada pelanggan. dikarenakan pandangannya berbeda-beda seperti halnya dengan kemauan dan harapan konsumen.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang sangat dinamis serta berkaitan juga terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mana penilaian kualitas dapat ditetapkan ketika memebri layanan kepada masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), Menurut definisi ini, derajat pelayanan adalah sesuatu yang berkaitan dengan pemenuhan harapan klien, dan suatu pelayanan dikatakan baik jika dapat menyediakan produk dan jasa (jasa) yang memenuhi tuntutan dan harapan pelanggan.

Menurut (Tilau, n.d. 2019) dalam penelitiannya yang berjudul Efektifitas Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Kabupaten Bantul Tahun 2019. Menjelaskan bahwa pemerintah menawarkan layanan e-government dan m-government selain layanan pemerintah secara langsung. Penggunaan teknologi smartphone dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui smartphone dikenal dengan istilah m-government. E-government dan m-government adalah dua unit inovasi pemerintah yang bekerja sama untuk memberikan layanan publik, dengan m-government didasarkan pada e-government. Kabupaten Bantul saat ini sedang membangun sistem e-government dan m-government dengan menggunakan aplikasi dan web untuk memudahkan pengguna dalam mengajukan permintaan layanan atau menemukan informasi publik melalui online.

Menurut (Okta Rahma, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aplikasi

Dukcapil Smart Bantul Tahun 2020 menjelaskan bahwa pada tahun 2020 penelitiannya akan mengkolaborasikan aplikasi Dukcapil Smart Bantul pada Electronic Government Quality (E-GovQual). Electronic Government Quality (E-GovQual) merupakan paradigma untuk menilai kualitas pelayanan dari perspektif masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan memastikan masyarakat puas dengan pelayanan pemerintah. Tujuan dari E-GovQual adalah untuk mengetahui kualitas layanan pemerintah dan akseptabilitas masyarakat terhadap layanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

Menurut (Riza Yenni Lestari, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Penerapan Dukcapil Smart Bantul Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul Tahun 2020 menyebutkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat di Kabupaten Bantul menggunakan aplikasi Bantul. Dengan metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif. Untuk memperoleh kepercayaan dan kepuasan masyarakat, lembaga pemerintah harus memberikan layanan berkualitas tinggi. Kepuasan pelanggan dengan layanan, kinerja layanan, dan kualitas layanan semuanya saling terkait. Tingkat kepuasan pelanggan layanan ditentukan oleh kualitas layanan, yang mewakili kinerja layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut (Zainul Faki, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE menyebutkan bahwa Evaluasi SPBE merupakan prosedur penilaian metadis yang dilakukan oleh evaluator terhadap pelaksanaan SPBE di instansi pusat dan pemerintah daerah (Kementerian PANRB, 2018). Tujuan evaluasi SPBE adalah untuk mengetahui kemajuan pelaksanaan SPBE di Instansi

Pusat dan Pemerintah Daerah, memberikan saran untuk peningkatan kualitas pelaksanaan SPBE, dan memastikan pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah berkualitas tinggi.

Menurut (Vaughan et al., 2021) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Website Subang.go.id Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang menjelaskan bahwa Kebijakan E-Government ini dinilai baik diterapkan melalui website subang.go.id di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang. Berdasarkan hasil evaluasi Kemenpan-RB, operasional E-Government di lingkup Pemerintah Kabupaten Subang sudah berada pada kategori Baik dengan Nilai Indeks sebesar 3,01. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Subang telah berupaya untuk memaksimalkan penggunaan E-Government di wilayah kewenangannya. Di Indonesia, kata “e-government” sekarang disebut dengan “SPBE” (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Tabel I.1
Studi Terdahulu

No.	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian Penyusun
1.	Agostino (2006) “Implementasi Kebijakan Public Model Van Meter Van Horn :	Menjelaskan tentang model implementasi kebijakan	Peneliti membahas mengenai Implementasi Kebijakan SPBE berupa Dukcapil Smart Bantul

	<i>The Policy Implementation Process</i> ".		
2.	Menurut (Akib, 2010) "Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa, dan Bagaimana".	Menjelaskan tentang implementasi kebijakan	Peneliti membahas mengenai Implementasi Kebijakan SPBE berupa Dukcapil Smart Bantul
3.	(Sirajuddin, 2016) "Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar"	Menjelaskan tentang implementasi kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan public	Peneliti membahas mengenai Implementasi Kebijakan SPBE dalam pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul
4.	(Affrian, 2012) " Kebijakan Publik".	Menjelaskan mengenai implementasi kebijakan	Peneliti membahas mengenai Implementasi Kebijakan SPBE berupa Dukcapil Smart Bantul
5.	(Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2014) " Penerapan E-Gov Melalui Pengembangan Sistem Informasi Dukcapil Dan Pemanfaatan Database Kependudukan Di Pemerintah Kota Tangerang".	Menjelaskan tentang pembenahan aparatur negara dengan menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	Peneliti membahas mengenai Implementasi Kebijakan SPBE dalam pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul
6.	(Hayati Saingura & Purnomo, 2018) "Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul Yogyakarta".	Menjelaskan tentang Penggunaan Elektronik Government di Kabupaten Bantul	Peneliti berfokus membahas Implementasi Kebijakan SPBE dalam pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul
7.	Dan et al., (2013) "Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Aparatur".	Menjelaskan mengenai Kinerja suatu kebijakan akan ada hasil dan dampak yang dicapai dari implementasi kebijakan	Peneliti membahas Implementasi Kebijakan SPBE dalam pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul

8.	Deputi et al., n.d (2018) “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”	Menejelaskan mengenai sistem manajemen pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna sistem (SPBE)	Peneliti berfokus membahas Implementasi Kebijakan SPBE dalam pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul
9.	Adam (2015:13)	Tingkat Pelayanan Publik	Peneliti membahas pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul
10.	Hardiansyah (2011:40)	Kualitas Pelayanan Publik	Peneliti berfokus membahas pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul
11.	Tilau, n.d (2019) “Efektivitas Penerbitan KIA Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019”	Peneliti sebelumnya menjelaskan tentang Tingkat kepuasan hasil M-Government dalam bentuk M-KIA dari Disdukcapil Kabupaten Bantul pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Variabel penelitiannya terkait evektifitas Pelayanan	Peneliti lebih fokus terhadap sudut pandang pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Variabel penelitiannya yakni implementasi kebijakan. Berfokus terhadap fitur Akta kelahiran pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul
12.	Okta Rahma (2020) “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Tahun 2020”	Peneliti sebelumnya menjelaskan tentang Kolaborasi Elektronik Government Quality (E-Gov Qual) Model yang dikembangkan melalui penilaian kualitas pelayanan berdasarkan perspektif masyarakat. Penelitiannya mengguankan metode kuantitatif	Peneliti lebih fokus ke implementasi kebijakan SPBE terhadap pelayanan publik di masa new normal (Dukcapil Smart Bantul) dan menggunakan metode penelitian Kualitatif
13.	Riza Yenni Lestari (2020) “Pengaruh Penerapan Dukcapil Smart Bantul Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul Tahun 2020”	Peneliti sebelumnya menjelaskan tentang Tingkat partisipasi masyarakat di Kabupaten Bantul menggunakan aplikasi Bantul. Dengan metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif. Untuk memperoleh kepercayaan dan kepuasan masyarakat, lembaga pemerintah harus memberikan layanan berkualitas tinggi	Peneliti lebih fukus ke implementasi kebijakan SPBE pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Peneliti menggunakan metode kualitatif

14.	Zainul Faki (2019) “Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE”	Peneliti sebelumnya menjelaskan tentang Mengevaluasi tingkat kematangan dengan melakukan evaluasi SPBE berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 tentang pedoman Evaluasi SPBE dengan harapan hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur progress penerapan dan implementasi SPBE di Pemerintah Kabupaten Situbondo	Peneliti lebih fokus ke Penerapan SPBE pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul
15.	Vaughan et al., (2021) “Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Website Subang.go.id DI Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang”	Penelitian sebelumnya menjelaskan mengenai upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang untuk mengatasi hambatan penerapan E-Government melalui website Subang.go.id	Peneliti lebih fokus ke Implementasi Kebijakan SPBE pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul

Sumber Data: Diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan dalam kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal. Dapat melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik sesuai dengan implementasi kebijakan yang ditetapkan dan pelayanan publik yang diterapkan dapat membuat Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yakni Dukcapil Smart Bantul. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan penulis dapat dilihat pada studi literatur di atas, dimana peneliti menjelaskan tentang implementasi kebijakan SPBE dalam pelayanan publik terhadap Dukcapil Smart Bantul serta menggunakan metode kualitatif. Sedangkan Penelitian sebelumnya membahas tentang faktor-faktor masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dukcapil Smart dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pada Penelitian sebelumnya ditujukan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul, namun dalam penelitian ini lebih fokus ke implementasi kebijakan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Implementasi Kebijakan

A. Definisi Implementasi Kebijakan

Menurut (Agostino, 2006) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kebijakan hanya dirumuskan dan kemudian dibuat dalam bentuk yang positif, seperti peraturan perundang-undangan, sebelum

diimplementasikan atau diimplementasikan, tetapi suatu kebijakan harus dilaksanakan atau dilaksanakan agar memiliki dampak atau tujuan yang diinginkan.

B. Indikator Implementasi Kebijakan

Menurut (Agostino, 2006) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan mengikuti garis lurus dari keputusan politik ke pelaksana hingga hasil kebijakan. Model ini menjelaskan bagaimana beberapa variabel yang terhubung mempengaruhi kinerja kebijakan. Variabel ini meliputi:

1. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan adalah indikator yang dapat membantu implementasi aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang merupakan bagian dari kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Mampu menegakkan kebijakan dalam penggunaan program yang sudah mahir memanfaatkan fitur dan beroperasi sesuai dengan rencana. Dimungkinkan untuk mengintegrasikan pusat antara server dan aplikasi yang telah dikembangkan.

2. Sumber Daya

Sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi di bidangnya masing-masing atau berkualitas yang dapat menegaskan standar dan sasaran. Hal tersebut sangat digunakan dalam implementasi kebijakan. Selain sumber daya manusia yang berkualitas, diperlukan sumber daya keuangan yang baik, serta kemampuan mengatur waktu secara efektif. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan karena karyawan yang terampil dapat mendongkrak prestasi kerja.

3. Karakteristik organisasi

Penerapan SOP pada protokol kesehatan atau dalam pelaksanaan kebijakan sudah menjadi ciri khas bagi indikator organisasi pelaksana. Karena

kebijakan tersebut dilaksanakan sesuai SOP pusat dan sesuai dengan prosedur kesehatan, maka dapat dilakukan dengan menyediakan tempat cuci tangan, penggunaan masker, dan menjaga jarak aman.

4. Komunikasi Antar Organisasi

Dalam indikator komunikasi antar pelaksana dimaksud berupa penyampaian informasi kepada pelaksana dalam bentuk aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sangat penting untuk berkomunikasi. Dengan menyebarkan informasi yang sama dari satu pihak ke pihak lain. Tujuannya agar dengan terciptanya komunikasi yang efektif, ketimpangan antara pihak pusat, daerah, dan masyarakat dapat dihindarkan.

5. Disposisi Sikap Pelaksana

Sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berupa aplikasi Dukcapil Smart Bantul tidak hanya Top Down yaitu dari pemerintah yang memiliki kewenangan dalam melaksanakan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, tetapi juga Bottom Up yaitu dari masyarakat yang dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat, maka akan ada aspirasi atau masukan yang dapat dimanfaatkan dalam menjalankan prakarsa ketenagakerjaan pemerintah.

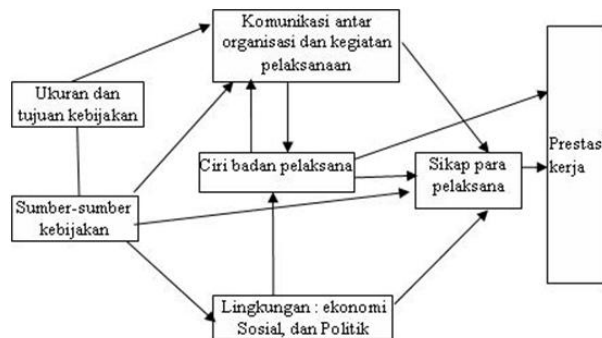
6. Lingkungan Eksternal

Indikator lingkungan eksternal yang dimaksud merupakan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Lingkungan eksternal telah terlibat dalam pelaksanaan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berupa aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Pelaksanaannya dapat dibantu oleh lingkungan eksternal.

Karena lingkungan sosial, ekonomi, dan politik harus diikutsertakan, dapat menjadi sumber permodalan, memberikan bantuan, dan memberikan kemungkinan bagi pihak swasta untuk bekerjasama dengan pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Gambar I.2

Model Implementasi Kebijakan Publik



MODEL A POLICY IMPLEMENTATION PROCESS

Sumber Data: (Agostino, 2006)

Budi Winarno (2002). Dalam penelitiannya, implementasi kebijakan terbatas pada kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah dan individu (kelompok) swasta dalam rangka mewujudkan tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Dalam Budi Winarno², Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, pemerintah, atau kelompok swasta dengan maksud untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam pilihan sebelumnya.

Achmad Yurianto (2020), Menurut pemerintah Indonesia, new normal adalah tatanan baru untuk menyesuaikan diri dengan Covid-19. Dengan tatanan baru yang dikenal dengan new normal, masyarakat harus tetap bertahan di tengah wabah virus corona. Menurutnya, alasan orde baru itu karena belum ditemukan vaksin definitif untuk pengobatan virus corona yang memenuhi kriteria internasional. Para ahli masih terus berupaya untuk mengembangkan dan

menemukan vaksin yang dapat segera dimanfaatkan untuk memerangi epidemi Covid-19.

1.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah terjemahan singkat dan jelas dari pemikiran penulis. Berikut ini adalah definisi konseptual penelitian:

1.7.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah suatu proses yang terjadi setelah suatu kebijakan dikeluarkan dan mencakup upaya pengendalian input guna mencapai output atau hasil bagi masyarakat. Implementasi adalah kategori luas dari tindakan administratif yang dapat dilihat pada tingkat program. Hanya setelah tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah dibuat, dan keuangan telah diamankan barulah tahap implementasi dimulai. Dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan adalah proses dinamis di mana para pelaksana kebijakan melakukan suatu tindakan atau kegiatan untuk mencapai suatu hasil yang konsisten dengan tujuan atau sasaran kebijakan.

1.7.2 Pelayanan Publik

Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi. Disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Segala bentuk pelayanan, baik barang publik maupun pelayanan publik, yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, dianggap sebagai pelayanan publik.

1.8 Definisi Operasional

Dalam (Andi, 2018) menjelaskan bahwa mengimplementasikan suatu kebijakan dalam pelayanan publik pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat karena tanpa adanya prosedur administrasi yang jelas maka pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Adam (2015:11), ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan. Beberapa indicator yang terdapat dalam teori tersebut dapat dihubungkan terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Masa New Normal.

Tabel I.2

Defnisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Parameter
1	Implementasi Kebijakan	Standar dan sasaran kebijakan	a. Bersifat realistis b. Menegaskan standar dan sasaran
		Sumber Daya	a. Sumber daya manusia yang berkualitas b. Sumber daya finansial dan waktu
		Karakteristik organisasi pelaksana	a. Standar Operating Procedures (SOP) b. Fragmentasi organisasi
		Komunikasi antar organisasi	Penyampaian informasi kepada pelaksana
		Disposisi / Sikap Pelaksana	Bersifat Top Down dan Bottom up
		Lingkungan sosial, ekonomi dan politik	Eksistensi lingkungan eksternal
2.	Pelayanan Publik	Transparansi	Terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak.
		Akuntabilitas	Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan
		Kondisional	Berdasarkan keadaan dan kapasitas pemberi dan penerima layanan
		Partisipatif	Mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
		Hak atas kesetaraan	Tidak ada diskriminasi
		Keseimbangan hak dan kewajiban	Mempertimbangkan aspek keadilan antara penyedia layanan dan penerima

Sumber: Diolah oleh peneliti (2021)

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Untuk mencapai hasil yang diinginkan, metodologi penelitian harus relevan dan tepat. Setiap metode memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri, hal tersebut dapat menjadi pembeda dalam penelitiannya. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang objektif tentang kondisi yang ada pada objek yang diteliti.

1.9.1 **Jenis Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan fokus penelitian implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan publik di masa new normal, Studi kasus : Dukcapil Smart Bantul. Metode kualitatif adalah metodologi penelitian yang menghasilkan data deskriptif, lisan atau tertulis serta perilaku yang diamati dari orang-orang (subyek). Pendekatan ini menunjukkan bahwa konteks dan individu-individu di dalamnya secara keseluruhan adalah fokus penyelidikan, baik sebagai organisasi atau individu, dan mereka tidak dipecah menjadi variabel atau hipotesis yang terpisah, tetapi dianggap sebagai keseluruhan. (Moleong, 2005: 6)

Definisi ini memicu minat saya untuk melakukan penelitian kualitatif. Strategi ini memungkinkan saya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang penelitian yang tidak dapat disampaikan oleh data statistik. Jika subyek diubah menjadi angka-angka statistik, maka akan kehilangan sifat subyektif dari perilaku manusia. Dengan metode penelitian kualitatif dapat lebih mengenal individu (subyek) secara langsung dan mengamati pendapatnya tentang implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam aplikasi Dukcapil Smart Bantul ini menggunakan teknik kualitatif.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang objektif tentang kondisi yang ada pada objek yang diteliti. Sedangkan pendekatan kualitatif yang dimaksud digunakan untuk memahami secara holistik fenomena apa yang

dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam setting yang alami, dan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah

Ada banyak pendekatan untuk melakukan penelitian, masing-masing dengan perspektif dan metodologinya sendiri. Setiap metode memiliki serangkaian kelebihan dan kekurangannya sendiri. Dalam ilmu sosial, studi kasus merupakan salah satu pendekatan studi. Evaluasi longitudinal yang mendalam dari suatu skenario atau peristiwa yang dikenal sebagai kasus dilakukan. Hal tersebut dapat membuat pemahaman yang lebih baik tentang mengapa sesuatu terjadi, yang dapat digunakan untuk memulai lebih banyak penelitian. Tujuan dari penelitian studi kasus adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang objek yang sedang dipelajari.

Penelitian studi kasus, berbeda dengan jenis penelitian lain, mencoba menjelaskan dan memahami hal yang sedang diperiksa khususnya sebagai kasus. Dalam hal ini, Yin (2003a, 2009) menyatakan bahwa tujuan penelitian studi kasus adalah untuk menjelaskan tidak hanya seperti apa hal yang diselidiki, tetapi bagaimana hal itu ada dan mengapa kasus itu bisa terjadi. Dengan kata lain, penelitian studi kasus lebih luas dan komprehensif dari sekedar menjawab pertanyaan penelitian tentang “what” (apa) objek yang diteliti, tetapi juga tentang “how” (bagaimana) dan “why” (mengapa) hal itu terjadi dan apa adanya. dihasilkan sebagai hasilnya, dan dapat dianggap sebagai kasus.

1.9.2 Objek dan Subjek Penelitian

Nurgiyantoro, dkk (2015) Situs atau lokasi dimana penelitian dilakukan merupakan objek penelitian. Penelitian akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul, penelitian ini dikarenakan pada tahun 2019 dalam indicator hasil evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik mendapatkan

predikat baik namun masih ada yang harus di evaluasi. Subjek penelitiannya adalah Ibu Ari Mujahidah selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bantul serta Ibu Emmy Nikmawati selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data serta Joko Purnomo selaku Petugas Pelayanan Offline Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Adapun wawancara di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul yang ditujukan kepada Ibu Ida Sekarsari selaku Kepala Seksi Tata Kelola E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Pada penelitian ini teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan wawancara, Wawancara merupakan proses komunikasi dalam bentuk tanya jawab dan secara lisan. Validitas dari proses wawancara yaitu menggali secara dalam informasi atau pemikiran yang dapat disampaikan secara detail. Peneliti mengajukan pertanyaan dalam wawancara, dan informan atau informan langsung merespon. Hal tersebut dapat berkaitan dengan penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Pelayanan Publik di Era New Normal (Studi Kasus: Dukcapil Smart Bantul).

Wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 7 Desember 2021 ditujukan kepada Ibu Ari Mujahidah selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pak Joko Purnomo selaku pengarah pelayanan offline di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Lalu dilanjutkan pada tanggal 9 Desember 2021 wawancara ditujukan kepada Ibu Ida Sekarsari selaku Kepala Seksi Tata Kelola E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul. Sedangkan pada tanggal 10 Desember 2021 wawancara

ditujukan kepada Ibu Emmy Nikmawati Selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data.

2. Kajian Pustaka

Teknik Kajian Pustaka, penelitian ini akan membahas tentang Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pelayanan Publik Di Era New Normal (Studi Kasus: Dukcapil Smart Bantul). Tinjauan pustaka atau penelitian kepustakaan adalah rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan cara pengumpulan data perpustakaan, membaca dan merekam, serta mengolah sumber koleksi perpustakaan.

Setidaknya ada tiga alasan untuk ini: Pertama, meskipun mengadakan wawancara langsung ke lapangan topik penelitian juga dapat diselesaikan dengan penelitian kepustakaan, Kedua, tahapan yang berbeda, yaitu penelitian pendahuluan, diperlukan untuk lebih memahami gejala-gejala baru yang muncul di lapangan atau di masyarakat. Terakhir yakni, dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang tak mudah untuk mendapatkan datanya secara langsung terjun ke lapangan. Jenis penelitian ini didukung oleh data yang diperoleh dari sumber pustaka yang berupa jurnal penelitian, skripsi, laporan penelitian, buku teks, makalah, laporan seminar, diskusi ilmiah, dan lain sebagainya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data kualitatif yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Secara sederhana metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen atau foto-foto serta lampiran yang berguna sebagai informasi dalam penelitian ini.

Sarana yang digunakan agar dapat mendukung penelitian ini yakni dengan menggunakan kamera. Dokumen yang dimaksud dapat berupa soft file atau hard file.

1.9.4 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, studi pustaka, catatan lapangan, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Analisis data induktif adalah penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data meliputi mencari, merekam, dan mengumpulkan segala sesuatu secara objektif dan sesuai dengan temuan terhadap wawancara, yaitu merekam data dan bentuk data lainnya di lapangan. Dalam wawancara Teknik yang digunakan dalam penelitian adalah purposive sampling, yang mana purposive sampling merupakan pengumpulan data dengan pertimbangan tertentu, digunakan untuk mengidentifikasi narasumber dalam penelitian (Sugiyono, 2015). Narasumber yang dipilih diharapkan dapat memberikan informasi yang lengkap kepada peneliti.

Penelitian ini menggunakan empat narasumber yang telah dipilih yaitu Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Bantul, narasumber ini dipilih karena yang paling mengerti mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Adapun narasumber lainnya yakni Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, narasumber ini dipilih karena yang paling memahami mengenai Aplikasi Dukcapil

Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Narasumber lainnya yakni dari Pengarah Pelayanan Aplikasi secara Offline, narasumber ini dipilih karena memahami tentang aduan masyarakat mengenai aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Serta Kepala Seksi Tata Kelola E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul, narasumber ini dipilih karena paling memahami Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul.

2. Penyajian Data

Jenis data nya yakni data sekunder, secara khusus, data dikumpulkan langsung dari sumbernya. Data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu yang berupa jurnal tentang bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pelayanan Publik Di Era New Normal (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul).

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dari analisis ini, kesimpulan tersebut dapat menjawab semua rumusan masalah yang telah diajukan dan di dalam tahap ini peneliti juga dapat ikut menyajikan rekomendasi serta saran-saran pada penemuan penelitian terhadap semua pihak yang berkaitan sesuai dengan topik penelitian.

Tabel I.3
Metode penelitian

Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber data
Metode penelitian kualitatif deskriptif	Wawancara	Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Bantul
	Kajian Pustaka	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Bantul
	Dokumentasi	Seksi Tata Kelola E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika
		Petugas pelayanan offline Disdukcapil Bantul

Sumber: Diolah oleh peneliti (2021)