

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era kini, pemerintah di berbagai negara telah melakukan digitalisasi pemerintahan. Setelah perkembangannya yang begitu pesat, pada saat yang sama juga Indonesia juga mengalami perkembangan dalam menjalankan pemerintahan berbasis digital yang sering dikenal dengan *e-government*. *E-government* telah berkembang di berbagai daerah sebagai wujud inovasi pemerintah dalam bentuk kepedulian kepada publik karena inovasi pemerintah berupa *e-government* ini tujuan utamanya untuk pelayanan publik, namun dengan adanya *e-government* ini masyarakat dapat menerima pelayanan secara mandiri sedangkan pemerintah hanya menjadi sebagai fasilitator (Labiba *et al.*, 2020). *E-government* merupakan pemerintahan secara elektronik yang mengacu pada penggunaan elektronik yang menawarkan dan menerima layanan publik (Ibrahim *et al.*, 2021). Dalam sebuah terminology, *E-government* didefinisikan sebagai pelaksanaan pemerintahan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan di Indonesia, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga mewujudkan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel informasi dalam mewujudkan *good governance* (Rohmah *et al.*, 2022). Dimana *good governance*

merupakan keniscayaan yang tengah dicapai pada aspek pemerintahan di berbagai belahan dunia, khususnya juga di Indonesia.

Dalam perwujudan pelayanan publik, menurut Mote (2008) yang dikutip melalui Novriando *et al.*, (2020) perlu diketahui bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pemberian layanan atau pelayanan pada masyarakat yang memerlukan pelayanan pada OPD tertentu sesuai dengan ketentuan maupun tata cara yang telah ditetapkan.

Di Indonesia Pemerintah Pusat telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2018 tentang Sistem pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tersebut bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Selain Peraturan Presiden tersebut, pemerintah memiliki banyak tugas dan kewajiban juga yang tertera pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Hal ini juga berujung pada salah satu misi penciptaan elektronik government, guna mendukung peraturan yang sudah dibuat oleh pemerintah.

Dikatakan oleh Menpan-RB melalui Permenpan RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengamanatkan bahwa terdapat beberapa hal yang harus ada pada penyelenggaraan pelayanan publik seperti menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan yang sesuai. Standar pelayanan publik disebut sebagai alat ukur kualitas pelayanan publik yang mengartikan sebuah keberhasilan dari pemerintah dalam menjalankan sebuah pelayanan publik. Saat ini, pelayanan publik dihadapkan dengan sebuah perubahan di berbagai bidang kehidupan yang dituntut siap untuk menanggapi tantangan global yang dipicu oleh perubahan dan kemajuan teknologi. Dimana mayoritas kegiatan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital (Budianta, 2020).

Sebagai lanjutan hal tersebut, Pemerintah Daerah di Indonesia juga telah menerapkan bentuk pelayanan baru berupa *e-government* (Pemerintahan elektronik) dan *e-services* (pelayanan secara elektronik) yang berupa realisasi dari pemerintahan digital. Dengan berkembangnya kemajuan teknologi, pemerintahan digital ini telah muncul menjadi sebuah kebutuhan publik dimana masyarakat akan mendapatkan pelayanan pemerintahan secara digital yang memanfaatkan keberadaan teknologi juga adanya dukungan pemerintahan yang berperan besar dalam mewujudkan pemerintahan digital tersebut (Tulungen *et al.*, 2022). Di era globalisasi seperti sekarang ini memang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian yang esensial pada

tata kelola pemerintahan seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan terhadap ketersediaan informasi yang akurat dan teknologi informasi tersebut dimanfaatkan untuk mengakses dan juga memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung (Apriyansyah *et al.*, 2018)

Pada proses pelaksanaan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah telah menerapkan atau mengimplementasikan *e-government* di beberapa instansi Pemerintah daerah, hal ini terjadi guna sebagai perwujudan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam mewujudkan sebuah pelayanan publik yang efisien dan berkualitas harus didukung dengan adanya sumber daya manusia yang profesional dan kompeten, selain itu juga dibutuhkan kinerja sumber daya manusia yang menguasai tanggung jawab pekerjaannya dalam proses pelayanan publik (Atmojo *et al.*, 2017). Dengan adanya kinerja sumber daya manusia yang profesional dan kompeten tersebut pada akhirnya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan warga yang menerima pelayanan (Pribadi, 2021).

Salah satu Pemerintah Daerah di Tingkat Kabupaten yang melaksanakan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), adalah Kabupaten Jepara. Pemerintah Kabupaten Jepara juga telah mengaplikasikan konsep *E-government* untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi yang mutakhir. Pada tahun 2019,

pemerintah Kabupaten Jepara meluncurkan website yang diberi nama sebagai “Sikumisku” (Aplikasi Mutasi Data Kependudukan di Desa). Keberadaan website Sikumisku bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jepara dalam urusan pelayanan kependudukan berupa surat pengantar seperti perpindahan penduduk, kawin belum tercatat, dan lain sebagainya dengan memanfaatkan internet. Dalam proses pelaksanaannya, masyarakat dibantu oleh perangkat pemerintah desa dalam proses pengoprasiaannya agar mendapatkan surat pengantar yang dibutuhkan.

Akan tetapi, meskipun keberadaan dari *E-government* adalah untuk mempermudah pelayanan sehingga dapat mempercepat pencapaian tujuan dari *good governance*. Dalam praktiknya, beberapa penelitian juga menunjukkan berbagai tantangan nyata yang terjadi pada implementasi *E-government* di Indonesia (Endang, 2018). Menurut (Anwar *et al.*, 2018) Penerapan *E-government* di Indonesia hingga saat mengalami beberapa permasalahan yang terdiri atas:

1. Sumber daya manusia (SDM) yang kurang menguasai / kompeten
2. Kurang efektifnya infrastruktur dan penerapan teknologi digital
3. Belum efektifnya kebijakan pemerintah
4. Manajemen pemerintah yang kurang efektif

5. Pengetahuan akan *e-government* yang masih rendah, terutama pada masyarakat di Indonesia.

Permasalahan tersebut muncul karena tuntutan globalisasi yang semakin hari semakin canggih, namun tidak melihat bagaimana sumber daya manusianya (SDM) terlalu sulit untuk mengikuti perkembangan globalisasi yang berubah secara cepat (Wijaya, 2021). Beberapa masalah juga terjadi pada aplikasi Sikumisku yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Jepara. Berdasarkan hasil dari pra penelitian yang telah dilakukan, dimana peneliti melakukan wawancara mendalam kepada salah satu pegawai pengelola *website* Sikumisku untuk menemukan permasalahan yang terjadi pada implementasi Sikumisku, maka peneliti dapat merangkum beberapa masalah yang terjadi. Pertama, dalam hal SDM pelaksanaanya ditemukan permasalahan bahwa mayoritas pegawai yang mengoperasikan hanya mengetahui sebatas pengetahuan Sikumisku secara umum saja. Jadi, apabila muncul permasalahan dalam proses pengoperasian harus dibantu oleh pegawai yang sudah mahir. Kedua, dalam hal transformasi birokrasi belum maksimal dalam penerapannya. Seperti contohnya dalam kondisi darurat seperti mati listrik tau hal lain, maka terpaksa proses pengoperasian online dialihkan ke cara yang manual yang mana seharusnya berbasis *e-services*. Ketiga, tidak adanya transparansi dari Pemerintah Kabupaten Jepara mengenai Penganggaran kepada

Pemerintah Desa, yang mana *website* Sikumisku ini beroperasi di tingkat Pemerintah Desa. Jadi Pemerintah Desa hanya bertugas mengoperasikan saja tanpa tau bagaimana kondisi anggarannya.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada *website* Sikumisku yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Jepara, dapat disimpulkan bahwasanya terdapat tiga variabel besar yang turut bermasalah juga berpengaruh terhadap implementasi *E-government* dan berpotensi terhadap kegagalan pelaksanaan pemerintahan digital di tata kelola pemerintahan Kabupaten Jepara. Ketiga variabel tersebut sangat penting untuk diperhatikan dalam mendukung pelaksanaan *E-government* pada tata kelola Pemerintahan Daerah, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada publik dalam skema *good governance* yang diharapkan.

Dimulai pada variabel pelaksanaan (Sumber Daya Manusia), penelitian milik Maskikit (2017), telah mengungkapkan bahwa agar implementasi *E-government* di tingkat Pemerintahan Daerah dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka pengembangan sumber daya manusia yang kompeten sangat diperlukan guna mendukung pelaksanaan kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan pada sebuah program *E-government*. Sehingga proses pengembangan sumber daya manusia menjadi esensial untuk dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah dengan upaya melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam bidang

pendidikan dan pelatihan serta mengadakan sosialisasi. Untuk melihat kualitas sumber daya manusia dapat dilihat melalui kinerja yang telah dihasilkan dalam periode pekerjaannya. Perlunya pengukuran kinerja yang berupa penetapan parameter hasil yang harus dicapai atau sebuah target dalam organisasi yang kemudian bertujuan untuk mengetahui dan menentukan bagaimana tingkat kemajuan suatu organisasi dalam meraih suatu tujuan (Kurniawan & Atmojo, 2020).

Selanjutnya merujuk pada variabel kedua, menjadi penting bahwasanya keuangan merupakan sumberdaya pelaksanaan program E-government pada pemerintahan daerah. Penelitian milik Marta (2018), menemukan bahwa pengelolaan anggaran untuk tata Kelola pemerintahan daerah harus diikuti dengan kemampuan pemerintah daerah dalam melakukan belanja daerah. Jika hal tersebut tidak terjadi, maka optimalisasi anggaran tidak akan terwujud guna mencapai kebermanfaatan yang optimal dalam penerapan tata Kelola pemerintahan untuk mencapai tujuan *good governance*.

Terakhir menjadi esensial, yakni adalah variabel reformasi birokrasi. Berbagai penelitian banyak menyoroiti variable birokrasi sebagai yang mendominasi pada kajian-kajian Tata Kelola pemerintahan daerah, juga secara praktik. Seperti penelitian milik Mustapa (2019), memperlihatkan hasil bahwa upaya untuk

mereformasi birokrasi sebagai bagian integral untuk meningkatkan manajemen pemerintahan dan meningkatkan martabat pemerintah di mata masyarakat. Namun, semakin berdasarkan itu, reformasi tidak mudah, karena ia tidak terjadi dalam ruang vakum. Reformasi birokrasi menghadapi kendala budaya, hambatan struktural dan bahkan mental birokrasi, di samping kendala teknis. Masalah sekarang yang dibutuhkan adalah komitmen baru dari para pemimpin atau pejabat di tingkat pusat dan daerah untuk terus mendorong reformasi melalui e-government birokrasi.

Ketiga variabel tersebut baik pada kapasitas SDM, Anggaran, dan Struktur birokrasi akan menentukan kualitas implementasi dari E-government untuk mewujudkan digital government yang baik di lingkungan Kabupaten Jepara. Maka dari itu, penelitian ini akan meneliti Pengaruh Kapasitas SDM, Anggaran, dan Struktur birokrasi terhadap implementasi Pemerintahan Digital dengan studi kasus penerapan pelayanan *online* melalui *website* “Sikumisku” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Melihat proses digitalisasi di dunia termasuk di Indonesia memiliki pengaruh yang besar bagi aspek kehidupan terutama pada pelayanan publik yang dapat diterima masyarakat secara mudah dan praktis.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Sejauh mana tingkat implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan *website* “Sikumisku” di Kabupaten Jepara Tahun 2022?

- 1.2.2. Seberapa besar pengaruh kapasitas SDM, Anggaran, dan Struktur birokrasi terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan *website* “Sikumisku” di Kabupaten Jepara Tahun 2022?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Mengetahui tingkat implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan *website* “Sikumisku” di Kabupaten Jepara Tahun 2022.
- 1.3.2. Menguji pengaruh kapasitas SDM, Anggaran, dan Struktur birokrasi terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan *website* “Sikumisku” di Kabupaten Jepara Tahun 2022.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan implementasi pemerintahan digital.

- 1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Jepara, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas kapasitas SDM, Anggaran, dan Struktur birokrasi untuk meningkatkan implementasi pemerintahan digital.

1.5. Kajian Pustaka (*literature review*)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan **implementasi pemerintahan digital** di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut :

Table 1.1 Kajian Pustaka

No	PENULIS	JUDUL	TEMUAN
1.	(Eprilianto et al., 2020)	Digital inovasi sektor publik: Efektivitas kolaborasi dalam implementasi inovasi desa digital	Dengan menggunakan deskriptif kualitatif penelitian ini menunjukkan bahwa adanya implementasi inovasi desa digital yang memberikan dampak keberhasilan berupa peningkatan hubungan dan kerjasama antar organisasi desa.
2.	(Adhitya Rifky Yulisprianto, 2019)	Implementasi <i>Government Public Relations</i> digital untuk membangun komunitas dua arah	Studi kasus penelitian ini berada di Kota Surabaya, dan peneliti menyatakan bahwa implementasi <i>government public relations digital</i> ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat kota Surabaya yang digunakan sebagai alat komunikasi antara Pemerintah Kota Surabaya dengan warganya sehingga menciptakan sebuah komunikasi yang interaktif secara dua arah.
3.	(Riswati, 2021)	Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi di Indonesia	Peneliti menemukan hasil bahwasannya belum maksimalnya pelaksanaan digitalisasi di berbagai daerah. Dikarenakan adanya kendala di beberapa hal seperti SDM, sarana prasarana, dan juga jaringan koneksi internet yang kurang memadai di berbagai tempat.

4.	(Sofianto, 2019)	Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah	Pada penelitian ini juga menjelaskan pemerintahan berbasis aplikasi digital yang memberikan pengaruh begitu besar termasuk dalam perbaikan kinerja pemerintahan dengan cara mempermudah penyelenggaraan pemerintahan daerah
5.	(Yunas, 2020)	Implementasi <i>E-Government</i> dalam Meminimalisasi Praktik <i>Rent Seeking Behaviour</i> Pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya	Penelitian ini membahas pengaruh yang disebabkan karena penyalahgunaan Birokrasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
6.	(Bambang Agus Diana, 2019)	Konsep <i>E-Office</i> Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (<i>Good Governance</i>)	Penelitian ini menjelaskan bagaimana pemerintah harus merubah sebuah pelayanan yang masih dilakukan secara manual kedalam pelayanan yang sudah berbasis teknologi. Peran birokrasi sangat besar dalam proses mewujudkan pelayanan publik yang berbentuk digital, agar tercipta sebuah pelayanan yang efektif dan efisien baik dalam segi waktu maupun pelayanan
7.	(Dharmanu, 2017)	Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik <i>E-Government</i> di Kota Denpasar	Disimpulkan hasil bahwa pentingnya reformasi birokrasi dalam mengikuti modernisasi yang juga bertujuan agar dalam melaksanakan proses pelayanan publik dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan kepuasan bagi masyarakat.

8.	(Plano, 2019)	Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0	Menjelaskan bahwa transformasi birokrasi memiliki pengaruh yang besar dalam hal pola kerja, budaya organisasi dan juga nilai-nilai strategis yang ingin dikembangkan. Selain itu, SDM juga menjadi salah satu kendala dalam pengelolaannya.
9.	(Nasution & Atika, 2019)	Implementasi E-Budgeting Sebagai Upaya Peningkatan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kota Binjai	Disimpulkan hasil bahwa <i>e-budgeting</i> berperan dalam proses pelaksanaan <i>e-government</i> dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. meskipun terdapat juga kelemahannya yaitu rendahnya hubungan antara <i>e-budgeting</i> dengan akuntabilitas dan transparansinya.
10.	(Prayoga & Yuhertiana, 2021)	Studi Literatur Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi E-Budgeting Dalam Sektor Publik	Menjelaskan bahwasannya penerapan <i>e-budgeting</i> dalam mengelola anggaran dapat mewujudkan sebuah pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Selain itu terdapat juga faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses implementasi <i>e-budgeting</i> yaitu struktur birokrasi, sumber daya, komunikasi dan disposisi.

11.	(Andriyanto <i>et al.</i> , 2019)	Anteseden Perilaku Penggunaan E-Budgeting: Kasus Sistem Informasi Keuangan Desa di Banyuwangi, Indonesia	Ditemukan bukti empiris bahwa dalam pengimplementasian <i>e-budgeting</i> pada sistem informasi keuangan di desa Banyuwangi (<i>e-village budgeting</i>) yaitu berupa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang baik dalam proses pelaksanaan <i>e-village budgeting</i> .
12.	(Maita & Sari, 2019)	Pengaruh Penyusunan Anggaran dan Implementasi E-government Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Di Kota Padang	Mendapatkan sebuah hasil bahwa antara penganggaran dengan kinerja Aparatur Pemerintah memiliki hubungan yang erat agar terlaksana sebuah pemerintahan yang efektif.
13.	(Yunita & Aprianto, 2018)	Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia : Analisis Website	Kesimpulannya bahwa Indonesia tergolong lambat dalam perkembangan <i>e-government</i> nya. Di setiap pemerintah daerah telah sampai di beberapa tahapan seperti tahapan persiapan, pematangan, pematapan dan pemanfaatan yang telah tertera pada Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003.
14.	(Pradipta & Sofyani, 2021)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Pelaksanaan E-Government Di Pemerintah Daerah	Dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan ekonomi memiliki pengaruh yang tinggi terhadap tingkat implementasi <i>e-government</i> .

15.	(Arief & Yuardani, 2018)	Efektivitas Penerapan Konsep <i>E-government</i> Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat	Diperoleh hasil yang sama seperti penelitian-penelitian diatas bahwasannya pelaksanaan aplikasi <i>e-kelurahan</i> sangat bermanfaat bagi pemerintah, hanya saja masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki agar lebih efektif dalam penggunaannya.
-----	--------------------------	---	--

Namun demikian studi-studi dan penelitian-penelitian terdahulu kurang memperhatikan faktor-faktor kapasitas SDM, Anggaran, dan Struktur birokrasi Seperti yang dikatakan oleh (Bambang Agus Diana, 2019) dalam sebuah penelitiannya bahwa peran birokrasi sangat besar dalam proses mewujudkan pelayanan publik yang berbentuk digital, agar tercipta sebuah pelayanan yang efektif dan efisien baik dalam segi waktu maupun pelayanan. Begitupun pada penelitian Yunita & Aprianto, (2018) dalam faktor pelaksanaan, perkembangan *e-government* di Indonesia mengalami perkembangan yang lambat dibandingkan dengan negara lain yang berakar dari pelaksana (sumber daya manusia). Dan pada penelitian Maita & Sari, (2019) faktor keuangan (anggaran) sangat memiliki pengaruh yang cukup besar, karena anggaran ini memiliki hubungan yang kuat dengan Aparatur sipil Negara begitupun sebaliknya.

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini berfokus pada 3 (tiga) variabel yakni kapasitas SDM,

Anggaran, dan struktur birokrasi. Dimana faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap implementasi Pemerintahan Digital di Indonesia. Seperti yang diketahui pada penelitian sebelumnya hanya berfokus pada SDM yang menerima pelayanan. Namun pada penelitian ini SDM pelaksana, anggaran dan birokrasi dari pemerintah turut diteliti agar pemerintahan digital di Indonesia menjadi lebih efektif dan efisien.

1.6. Kerangka Teoritik (theoretical framework)

1.6.1. Implementasi Pemerintahan Digital

Dalam hal organisasi publik, pemerintah telah memanfaatkan teori ini. Dan telah menghasilkan beberapa keunggulan dalam pembentukan efisiensi yang bertujuan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengambilan keputusan (Arias & Maçada, 2018). Selama beberapa tahun terakhir, dua gagasan utama telah dikaitkan dengan pemanfaatan internet oleh pemerintah dalam pemanfaatan TIK seperti komunikasi berbasis Pemerintahan Digital. Pemerintahan Digital telah memberdayakan Pemerintah untuk melayani penduduknya menggunakan teknologi internet. Kemudian kegiatan ini juga dapat membantu pemerintah untuk menangkap, memperoleh, memutar, menyimpan, dan melaporkan informasi secara mahir dan mengembangkan proses dalam pengambilan keputusan (Clarke, 2020).

Meskipun demikian, terdapat perkembangan yang signifikan dalam pemanfaatan kemajuan TIK di bidang pemerintahan. Ketika kehidupan perkotaan menjadi lebih membingungkan, aspek pelayanan juga meminta untuk menjadi lebih menarik dan efektif untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan saling berkaitan secara global. Gabungan upaya untuk mengkolaborasikan dengan Pemerintahan Digital dari berbagai jenis pemerintahan, menyebabkan variabel-variabel ini membuka banyak peluang untuk perbaikan, yang telah membatasi banyak pemerintah untuk menarik diri dari situasi dan pekerjaan mereka dalam budaya dan kemajuan saat ini. Maka upaya rekonsiliasi melahirkan gagasan *Computerized Government*, yang lahir ke dunia sebagai gagasan mengubah pemerintahan adat yang secara konsisten ada (Ivanova & Poltarykhin, 2018).

Pemerintahan Digital dapat diartikan sebagai pelaksanaan proses pemerintahan yang mengandalkan teknologi dan komunikasi (TIK) yang pada akhirnya berhasil memberikan solusi termudah dalam sektor pemerintah lintas program, yang memiliki tujuan agar pemerintah dapat lebih memahami dan menerapkan teknologi tersebut dalam proses pelayanan publik dengan efisien (Sandoval-Almazán *et al.*, 2017). Menurut Riswati, (2021) implementasi pemerintah digital merupakan penerapan sistem digital dalam proses penelitian dengan tujuan agar mempermudah pelayanan publik dan

penyelenggaraan tata kelola pemerintah menjadi semakin baik (*Good Governance*).

Dalam penelitian Riswati, (2021) adapun beberapa indikator yang mendukung kematangan pelaksanaan Implementasi Pemerintahan Digital sebagai berikut :

1. Ketercukupan urusan

Indikator ini merupakan indikator terpenting dalam pelaksanaan implementasi pemerintahan digital dikarenakan agar tercapainya sebuah efisiensi kerja, kejujuran dan juga kebijaksanaan mendukung adanya sebuah peningkatan dalam kualitas pelayanan dan terlaksananya implementasi pemerintahan yang baik. Ketercukupan membuat urusan pemerintahan menjadi terwujud dengan penuh tanggung jawab dan profesionalitas tetap terjaga.

2. Kecerdasan teknologi

Indikator ini menjelaskan bahwa kecerdasan penggunaan teknologi ini sangat berguna dalam penyelesaian permasalahan dalam implementasi pemerintahan digital. Salah satu penentu keberhasilan sebuah implementasi pemerintahan digital yaitu tingkat kemampuan teknologi dalam menyelesaikan segala bentuk problematika yang

didukung dengan kemampuan SDM dalam penggunaan teknologi yang maksimal.

3. Integrasi Antar Instansi Pemerintah.

Dalam indikator ini integrasi terbagi menjadi 2, yaitu integrasi vertikal dan horizontal. Maksudnya vertikal yaitu terjadi antar lembaga pemerintah hirarkis yang bergerak dalam satu bidang yang sama. Sedangkan horizontal yaitu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang berbeda. Hubungan antar lembaga ini yang menjadi sebagai penunjang terlaksananya keberhasilan implementasi yang baik.

4. Ketepatan Hasil Kerja

Indikator ini menjadi salah satu penunjang dalam keberhasilan implementasi yang baik, dengan memberikan sebuah pelayanan yang efisien dan juga efektif dalam segi waktu pengerjaan yang mampu melihat sejauh mana implementasi digital ini pada masyarakat. Ketepatan hasil kerja ini apabila terlaksana dengan baik, jelas dan sesuai dengan target sasaran maka akan menjadi penentu keberhasilan sebuah organisasi tersebut.

Selain itu, pemerintah digital memiliki strategi dan tujuan yang sangat jelas untuk memberikan manfaat kepada publik melalui

penggunaan informasi dan teknologi (TIK). Karena tata kelola digital secara inheren tentang upaya peningkatan pelayanan publik dan mengatur kebutuhan partisipasi warga untuk bekerja sama dengan pemerintah, bentuk partisipasi ini diharapkan menjadi layanan pemerintah yang lebih canggih yang berupa saran atau kritik terhadap kinerja. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah telah dapat menggunakan teknologi Internet untuk memberikan layanan kepada masyarakatnya. Seperti yang dikatakan oleh Holle, (2017) yang dikutip melalui Hartomi *et al.*, (2018) perlunya perhatian dari pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik (*public services*) menjadi hal yang paling diperhatikan. Selain itu, teknologi telah memungkinkan pemerintah untuk memperoleh, memproses, memanipulasi, menyimpan, mengakses, dan melaporkan data dengan cara yang efisien dan andal (Miriam, 2020).

Menurut (Rolando, 2018), implementasi *digital government* dalam konteks pelayanan pemerintahan meliputi aspek partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (kritik dan saran), layanan online, pemerintahan yang transparan, serta sarana dan prasarana yang mendukungnya. Di sisi pemerintah menyediakan penggunaan TIK dan memfasilitasi langkah pemerintah digital, membuat integrasi antara sisi berikut lebih realistis, seperti menghubungkan lingkungan digital, fisik, pribadi, dan publik. Hal

ini juga digunakan sebagai sarana interaksi aktif dan pasif dan kolaborasi dengan warga (Miriam, 2020).

1.6.2. Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kapasitas atau kemampuan SDM merupakan sebuah elemen yang digunakan dalam perwujudan pelayanan publik yang berkualitas, karena dengan adanya dukungan kapasitas SDM yang memadai dan profesional (Atmojo *et al.*, 2017). Kapasitas atau kemampuan SDM dalam keberhasilan implementasi pemerintahan digital merupakan suatu hal terpenting atau paling diutamakan karena apabila kinerja pegawai dinyatakan memiliki kemampuan maka berpengaruh juga pada prestasi organisasi tersebut, keberhasilan dalam sebuah organisasi sangat ditentukan dengan adanya peran sumber daya manusia yang potensial karena kapasitas sumber daya ini berhubungan erat dengan sebuah kinerja (*performance*) yang kemudian kinerja pada sumber daya manusia tersebut sebagai penentu sebuah keberhasilan dalam organisasi tersebut sesuai dengan yang telah ditentukan pada awal periode organisasi (Juandi & Hartati, 2022).

Kinerja Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai aspek yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Boselie *et al.*, 2021). Dalam penelitian lainnya, kinerja Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai hasil dari perilaku SDM suatu organisasi, yang mana perilaku tersebut

menjadi sebuah acuan yang terpenting dan ingin dicapai dalam suatu organisasi pemerintahan (Vermeeren *et al.*, 2019). Evaluasi kinerja pelaksanaan program dilakukan untuk mengetahui besar kecilnya kinerja organisasi. Penilaian kinerja menilai seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka dibandingkan dengan standar dan berbagi informasi itu dengan Sumber Daya Manusia untuk mengimplementasikan program (Yang & Xiang, 2020).

Adapun Menurut Zubaidi *et al.*, (2019) dalam mengukur kualitas Sumber Daya Manusia ditetapkan menggunakan kriteria pengukuran sebagai berikut :

1. Pelatihan Teknologi dalam Pemerintahan

Indikator ini termasuk salah satu indikator yang sangat dibutuhkan dalam proses peningkatan kapasitas kinerja sumber daya manusia. Kebijakan instansi untuk melakukan sebuah pelatihan teknologi dalam pemerintahan kepada para birokrat sebagai penunjang dalam proses pelayanan publik.

2. Kemampuan Menjalankan Tugas

Pada indikator ini kemampuan menjalankan tugas menjadi sebuah penentu bagi kapasitas sumber daya manusia pada sebuah organisasi. Melihat dari segi fisik, intelektual, dan juga kecerdasan sebagai penentu sumber

daya manusia tersebut memiliki kapasitas dalam menjalankan tugas atau tidak.

3. Kepuasan Menggunakan Aplikasi

Indikator ini sebagai penentu kapasitas sumber daya manusia, apabila SDM telah menguasai teknologi, kemampuan dalam menjalankan tugasnya sudah baik maka dalam diri seorang sumber daya manusia tersebut merasa terdapat rasa kepuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut dengan dukungan lingkungan pekerjaannya.

Pelaksanaan adalah tingkat pekerjaan yang dicapai seseorang dalam kondisi tertentu. Menurut Khoiriyah & Alkadafi, (2020) pelaksanaan merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Di sisi lain, Debby & Macella, (2020) mendefinisikan pelaksanaan sebagai elemen pencatatan hasil kerja SDM dari waktu ke waktu, untuk mengetahui seberapa bermanfaat hasil kerja SDM dan perbaikan apa yang diperlukan untuk membuatnya lebih baik.

Dalam proses pelaksanaan sangat berhubungan dengan kapasitas SDM yang memadai agar proses pemerintahan digital berjalan dengan efisien. Menurut Kurnia & Prameswary, (2018) kapasitas sumber daya manusia merupakan kualitas usaha atau potensi kemampuan yang diberikan oleh seseorang dalam waktu

tertentu untuk menghasilkan barang, jasa dan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu untuk mencapai tujuan organisasi, organisasi disusun menjadi bidang-bidang kerja yang lebih kecil, dengan pembagian tugas, sistem kerja dan teknis saat melakukan kerja yang jelas.

Menurut Andrianto, (2017) kapasitas sumber daya manusia merupakan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dengan bekal pendidikan, pelatihan dan ketrampilan yang sesuai pada setiap sumber daya manusianya. Selain itu, profesionalisme SDM juga akan terbentuk dengan adanya kapasitas SDM yang memiliki kompetensi dan kinerja yang baik (Atmojo et al., 2017).

1.6.3. Anggaran

Menurut (Mentang *et al.*, 2020) Anggaran adalah pernyataan perkiraan kinerja yang dinyatakan dalam metrik keuangan selama periode waktu tertentu, sedangkan penganggaran adalah proses atau metode penyusunan anggaran. Penganggaran dalam lingkup pemerintahan adalah bagian tahapan tersulit yang mengandung unsur politik kental. Penganggaran sektor publik berhubungan dengan jumlah pengalokasian dana untuk setiap program dan juga kegiatan. Proses penganggaran untuk organisasi sektor publik dimulai ketika pengembangan strategi dan perencanaan strategis selesai. Anggaran adalah klarifikasi dan hasil

dari perumusan strategis dan perencanaan strategis yang dilaksanakan (Astuti & Rofi, 2022). Tahap penganggaran menjadi tahapan terpenting karena anggaran yang tidak sesuai dan tidak berorientasi pada kinerja dapat menghancurkan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Anggaran juga merupakan *managerial plan for action* untuk memberikan fasilitas agar menunjang tercapainya tujuan organisasi (Sofi *et al.*, 2022). Anggaran memiliki pengaruh yang besar dalam anggaran sektor publik. Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara (BUN) mengukur kualitas kinerja pengelolaan anggaran belanja dengan menggunakan Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 195 tahun 2018 mengenai Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran Belanja Kementerian Negara/Lembaga. IKPA merupakan indikator yang ditetapkan oleh kementerian keuangan selaku BUN untuk mengukur kualitas kinerja pelaksanaan anggaran belanja Kementerian Negara/Lembaga yang dilihat dari beberapa faktor.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas kinerja pelaksanaan anggaran dalam sebuah lembaga menurut Hariadi, (2021) terdiri atas :

1. Efektivitas Penggunaan Anggaran

Penilaian terhadap pencapaian output dan penyelesaian pelaksanaan pembayaran.

2. Efisiensi Anggaran

Merupakan penilaian terhadap ketepatan satuan kerja dalam melakukan pembayaran atas beban Daftar Isian Pelaksana Anggaran (DIPA).

Penganggaran sektor publik perlu adanya pengawasan yang dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Proses penganggaran tersebut akan terlihat efektif apabila disertai pengawasan oleh Lembaga Pengawas khusus (*oversight body*) yang memiliki tugas untuk mengontrol proses perencanaan dan pengendalian anggaran (Iqbal *et al.*, 2021). Menurut Mika & Saputri, (2022) anggaran publik berisi seputar kegiatan yang diwujudkan dalam bentuk perencanaan perolehan pendapatan dan belanja dengan versi sesederhana mungkin. Selain itu anggaran publik berupa dokumen yang menggambarkan kondisi keuangan pada suatu organisasi yang meliputi pendapatan, belanja dan aktivitas. Pengelolaan anggaran secara digital juga perlu dilakukan dalam pelaksanaan pemerintahan digital agar mengurangi angka terjadinya korupsi, selain itu juga bertujuan agar semakin tingginya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan pemerintah yang bertujuan agar dapat mengurangi terjadinya kasus tindak pidana korupsi dalam proses pelaksanaan pemerintahan (Khusnul Hatimah, 2022)

1.6.4. Struktur Birokrasi

Di pundak institusi dan birokrasi terletak beban dan peran yang menentukan kehidupan setiap warga negara dari lahir sampai tutup usia. Pekerjaan birokrat bervariasi dan kompleks, tetapi dapat dikelompokkan menjadi beberapa tugas utama. Dalam lingkup pemerintahan, terdapat salah satu organisasi yang memiliki pengaruh besar pada keberhasilan atau kegagalan dalam sebuah program pemerintah yang sering dikenal dengan Birokrasi (*Hanif et al., 2017*). Menurut Andrew Heywood, (2018) tugas dan peran birokrasi dalam suatu negara mencakup empat fungsi utama, yaitu :

1. Melaksanakan tugas administrative (*carrying out administration*)

Tugas pokok birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan negara adalah untuk mengimplementasikan atau melaksanakan hukum dan kebijakan yang ditetapkan oleh negara. Ini artinya birokrasi memiliki tugas untuk melakukan fungsi administratif untuk mengelola segala urusan pemerintahan. Hal inilah yang menyebabkan birokrasi sering disebut public administration, sementara kalangan eksekutif dan kabinet disebut sebagai government

2. Memberikan masukan dan nasihat dalam pembuatan kebijakan (*offering policy advice*)

Birokrasi sebagai organisasi sentral dalam negara juga memiliki fungsi dalam penyediaan informasi dan nasihat atau saran-saran bagi pemerintah dalam mengambil suatu kebijakan. Dalam peranan sebagai policy adviser, birokrasi memiliki dua fungsi pokok, yakni: (1) memberikan pilihan tentang garis-garis besar sebuah kebijakan (*outlining the policy options*) kepada pejabat politik seperti presiden, menteri, gubernur dan bupati/walikota, serta (2) memberikan pandangan (*reviewing policy proposals*) terhadap dampak dan konsekuensi yang mungkin timbul dari ditetapkannya sebuah kebijakan.

3. Melakukan artikulasi dan agregasi kepentingan (*articulating and aggregating interests*).

Meskipun secara frontal birokrasi tidak memiliki tugas untuk melakukan artikulasi (menyampaikan) dan agregasi (mengumpulkan/ mengelompokkan) kepentingan rakyat, tetapi secara faktual, birokrasi juga sering terlibat dalam fungsi-fungsi ini. Secara regular, karena tugasnya melaksanakan kebijakan dan program pemerintahan, birokrasi harus berhubungan dengan berbagai kelompok masyarakat (*stakeholder*) yang terkait dengan tugas mereka. Dampaknya adalah harus

bisa mendengarkan dan memperhatikan suara dan kepentingan kelompok masyarakat tersebut, yang secara tidak langsung menjadi klien (client group) dari birokrasi.

Birokrasi dalam literatur ilmu administrasi memiliki banyak pengertian. Namun beberapa elemen yang sering terkandung dalam birokrasi yaitu organisasi (*organizational inefficiency*), pemerintah oleh para pejabat (*rule by officials*), administrasi negara (public administration), administrasi oleh para pejabat (*administration by officials*). Menurut Max Weber dalam (Noveri & Alfiani, 2018) mengemukakan konsep tentang “*the ideal type of bureaucracy*” dengan merumuskan ciri-ciri pokok suatu organisasi yang rasional, pada hakikatnya merupakan dasar pembentukan organisasi pemerintahan yang dikenal sebagai Birokrasi Pemerintah.

Adapun struktur birokrasi menurut Firdaus & Oktisari, (2018) struktur birokrasi merupakan sebuah cara yang menjelaskan bagaimana sebuah organisasi mengatur sumber daya manusianya dalam kegiatan berdasarkan tujuan yang ingin dicapainya. Pada penelitian Ambarwati, (2018) dijelaskan pada Teori Birokrasi Weber terdapat beberapa indikator yang menunjukkan pandangan mengenai sebuah birokrasi sebagai berikut :

1. Birokrasi Piramidal

Struktur birokrasi yang berbentuk piramida (*top-down pyramidal organizational*) yang susunannya berawal dari atas ke bawah. Dalam tiap tingkatan organisasi, pekerja wajib melapor kepada atasannya.

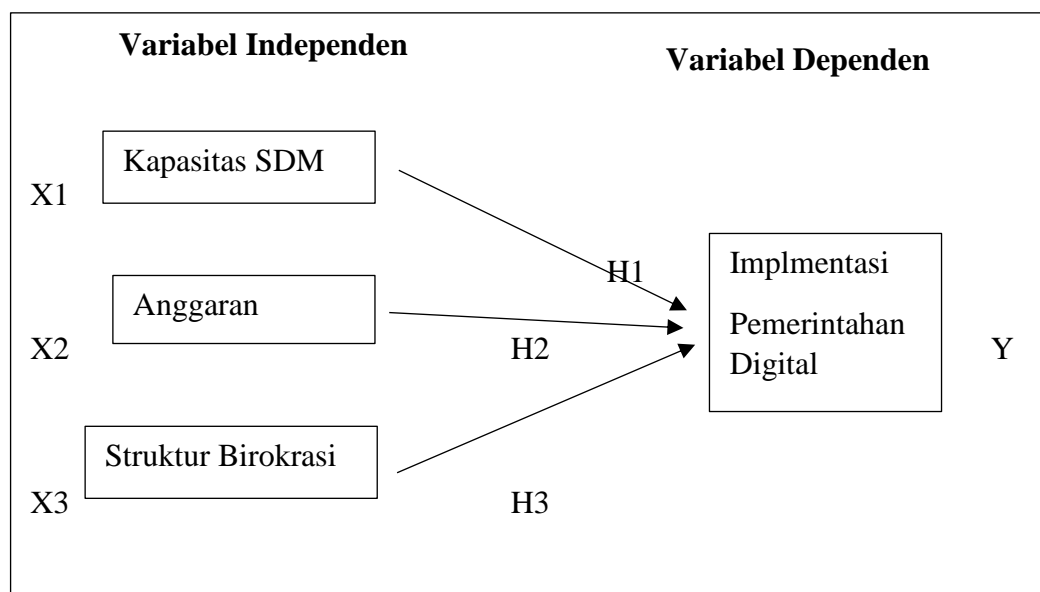
2. Fleksibilitas dalam proses operasional

Fleksibilitas dalam sebuah proses operasional bermanfaat pada sebuah organisasi. Hal tersebut dapat memudahkan dalam pekerjaan dan juga meningkatkan kepuasan kerja.

3. Spesialisasi pekerjaan

Merupakan persyaratan kualitas minimum orang yang bisa diterima agar dapat menjalankan satu jabatan dengan baik dan kompeten.

Gambar 1.1 Kerangka Teoritik/Model Penelitian



Keterangan :

H adalah hipotesa

X1 adalah variabel independen pertama (1)

X2 adalah variabel independen kedua (2)

X3 adalah variabel independen ketiga (3)

Y adalah variabel dependen

1.7. Hipotesa

H1 : Kapasitas SDM mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.

H2 : Anggaran mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.

H3 : Struktur Birokrasi mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi Konsep

1.8.1.1. Implementasi Pemerintahan Digital

Implementasi Pemerintahan Digital adalah pelaksanaan proses pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi (TIK) untuk memudahkan pelayanan publik dan lebih efisien dalam pelaksanaannya. Pelayanan Pemerintah tersebut meliputi aspek partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (kritik dan

saran), layanan online, pemerintahan yang transparan, serta sarana dan prasarana yang mendukungnya.

1.8.1.2. Kapasitas SDM

Kapasitas SDM merupakan sebuah kualitas kinerja atau kemampuan kinerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia agar menghasilkan sebuah hasil yang efektif dalam sebuah organisasi.

1.8.1.3. Anggaran

Anggaran merupakan perkiraan hasil kinerja yang berupa matrix yang telah dibuat dalam jangka waktu tertentu.

1.8.1.4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan sebuah cara yang menjelaskan bagaimana sebuah organisasi mengatur sumber daya manusianya dalam kegiatan berdasarkan tujuan yang ingin dicapainya.

1.8.2. Definisi Operasional

1.8.2.1. Indikator Implementasi Pemerintahan Digital meliputi :

- a. Ketercakupan urusan
- b. Kecerdasan teknologi
- c. Integrasi antar-instansi pemerintahan
- d. Ketepatan Hasil Kerja

1.8.2.2. Indikator Kapasitas SDM meliputi :

- a. Pelatihan teknologi dalam pemerintahan
- b. Kemampuan menjalankan tugas
- c. Kepuasan menggunakan teknologi

1.8.2.3. Indikator Anggaran meliputi :

- a. Efektivitas perencanaan anggaran
- b. Efisiensi anggaran

1.8.2.4. Indikator Struktur Birokrasi meliputi :

- a. Birokrasi piramidal
- b. Fleksibilitas dalam proses operasional
- c. Spesialisasi pekerjaan

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat pengaruh Kapasitas SDM, Anggaran, dan Struktur Birokrasi terhadap implementasi Pemerintahan Digital dengan studi kasus penerapan pelayanan online melalui *website* “sikumisku” pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, Provinsi Jawa Tengah, maka penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan studi yang digunakan untuk menjawab atau menyelesaikan masalah menggunakan alat kontrol berupa alat statistik, pengukuran, dan hasil-hasil yang relevan dengan rumus yang berlaku (Suranto,

2015). Yang bertujuan untuk menjabarkan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data dalam suatu proposal/laporan penelitian (Dr. Wahidmurni, 2017). Dengan metode pengambilan datanya yaitu berupa survey. Menurut Sugiyono, (2018) metode survey adalah Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk mengambil data yang terjadi di masa lalu atau sekarang, keyakinan, pendapat, sifat, perilaku dalam hubungan variabel, dan Uji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dari populasi tertentu (wawancara atau kuesioner) secara umum tidak merinci. Lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu di Kabupaten Jepara.

1.9.2. Populasi (N) dan Sample (n)

Menurut Sugiyono, (2018) populasi merupakan jumlah seluruh elemen yang dijadikan sebagai wilayah generalisasi. Populasi dalam wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang telah dipelajari, dialami, dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil berjumlah 74 orang dan Pegawai Dinas Kominfo sebanyak 61 orang. Jadi, jumlah keseluruhan populasinya yaitu 135 orang.

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang diperoleh dari seluruh populasi yang telah terkumpul. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Dr. Garaika & Darmanah, S.E., 2019).

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *simple random sampling* adalah Teknik mengambil sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan yang ada dalam populasi. Teknik ini digunakan karena sifat populasinya homogen, yaitu khusus para pegawai Dinas Dukcapil dan Dinas Kominfo yang mengimplementasikan *digital government*. Agar lebih representatif, peneliti mengambil 104 responden dari populasi yang berjumlah 135 orang pegawai yang terdiri dari 74 pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dan 61 pegawai dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara yang mengimplementasikan *digital government* pada penerapan pelayanan online website “Sikumisku” Kabupaten Jepara itu. Pada teknik pengambilan sampel pada penelitian ini tidak menggunakan rumus Slovin melainkan menggunakan teknik pengambilan sampel menurut Cohen (2018) karena pada penelitian ini hanya memiliki populasi sebanyak 135 atau kurang dari 1.000 responden.

Gambar 1.2 Teknik Pengambilan Sampel Cohen Manion dan Marrison

Population	Confidence level 90 per cent			Confidence level 95 per cent			Confidence level 99 per cent		
	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence
30	27	28	29	28	29	29	29	29	30
50	42	45	47	44	46	48	46	48	49
75	59	64	68	63	67	70	67	70	72
100	73	81	88	79	86	91	87	91	95
120	83	94	104	91	100	108	102	108	113
150	97	111	125	108	120	132	122	131	139
200	115	136	158	132	150	168	154	168	180
250	130	157	188	151	176	203	182	201	220
300	143	176	215	168	200	234	207	233	258
350	153	192	239	183	221	264	229	262	294
400	162	206	262	196	240	291	250	289	329
450	170	219	282	207	257	317	268	314	362
500	176	230	301	217	273	340	285	337	393
600	187	249	335	234	300	384	315	380	453
650	192	257	350	241	312	404	328	400	481
700	196	265	364	248	323	423	341	418	507
800	203	278	389	260	343	457	363	452	558
900	209	289	411	269	360	468	382	482	605
1,000	214	298	431	278	375	516	399	509	648
1,100	218	307	448	285	388	542	414	534	689
1,200	222	314	464	291	400	565	427	556	727
1,300	225	321	478	297	411	586	439	577	762
1,400	228	326	491	301	420	606	450	596	796
1,500	230	331	503	306	429	624	460	613	827
2,000	240	351	549	322	462	696	498	683	959
2,500	246	364	581	333	484	749	524	733	1,061
5,000	258	392	657	357	536	879	586	859	1,347
7,500	263	403	687	365	556	934	610	911	1,480
10,000	265	408	703	370	566	964	622	939	1,556
20,000	269	417	729	377	583	1,013	642	986	1,688
30,000	270	419	738	379	588	1,030	649	1,002	1,737
40,000	270	421	742	381	591	1,039	653	1,011	1,762
50,000	271	422	745	381	593	1,045	655	1,016	1,778
100,000	272	424	751	383	597	1,056	659	1,026	1,810
150,000	272	424	752	383	598	1,060	661	1,030	1,821
200,000	272	424	753	383	598	1,061	661	1,031	1,826
250,000	272	425	754	384	599	1,063	662	1,033	1,830
500,000	272	425	755	384	600	1,065	663	1,035	1,837
1,000,000	272	425	756	384	600	1,066	663	1,036	1,840

Sumber : Cohen *et al.*, (2018)

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Barlian (2018), teknik pengumpulan data merupakan suatu hal terpenting dalam penelitian, karena berbagai cara digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan,

keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer berupa kuesioner (angket), yang didukung dengan data sekunder berupa wawancara dan dokumentasi. Menurut Barlian (2018), kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti bertanya jawab dengan responden melalui angket (daftar pertanyaan). Angket/kuesioner lebih dikenal dalam penelitian dibandingkan dengan jenis pengambilan data lainnya karena dengan teknik ini dapat mengumpulkan informasi/data lebih banyak dalam waktu relatif singkat serta biaya yang dibutuhkan lebih rendah. Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada pegawai yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebarkan *google form* kepada 104 orang pegawai yang mengimplementasikan *digital government* yang diperoleh sesuai dengan tabel teknik pengambilan data menurut Nashruddin, (2018).

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan para pejabat dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dan Dinas Kominfo Kabupaten Jepara yang mengimplementasikan *digital government*. Peneliti mendapatkan

dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, dan lain-lain yang berkaitan dengan implementasi *digital government*.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut Alhamid (2019), instrumen penelitian adalah petunjuk yang berupa dokumen tertulis, wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup menurut Alhamid (2019) yaitu angket yang telah disusun secara terstruktur dimana alternatif jawaban telah tersedia, sehingga responden langsung dapat memiliki alternatif jawaban yang telah disediakan.

Skala pengukuran data yaitu sebuah acuan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam satuan ukur (Janna, 2020). Penelitian ini menggunakan skala likert untuk pengukuran datanya. Skala Likert merupakan besarnya skala psikometrik yang sering digunakan dalam penelitian khususnya metode kuantitatif dan juga banyak ditemui di beberapa riset dan survei (Taluke *et al.*, 2019). Skala Likert digunakan untuk menentukan pendapat responden, yaitu:

Table 1.2 Skala Likert

Nilai	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

1.9.5. Teknik Analisis data

Analisis data menurut (F Fairus, 2019) yaitu proses mengkoordinasikan dan menyusun data dalam bentuk pola, kategori, dan satuan uraian dasar yang didapatkan melalui wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi sehingga dapat ditemukan tema dan rumusan hipotesa sesuai data yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM adalah kumpulan cara atau teknik statistika yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian yang berhubungan relatif sulit untuk diselesaikan oleh persamaan regresi linear (Harahap & Pd, 2018). Kemudian dalam penelitian memanfaatkan *software* SmartPLS (*Partial Least Square*). Analisis PLS terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran atau outer model dan odell

struktural atau inner model (Kusuma & Pribadi, 2020). SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

Menurut (Saniyyah, 2018) Uji validitas menunjukkan seberapa tepatnya antara data asli yang sedang dikumpulkan oleh peneliti yang akan dicari validitas sebuah item, yang kemudian dikorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Reliabilitas merupakan suatu hal yang dapat dipercaya, maksudnya jika terdapat sebuah instrumen telah diuji berkali-kali maka hasilnya akan tetap (Saniyyah, 2018). Sedangkan uji regresi merupakan suatu kajian yang memiliki hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, biasanya digunakan dalam perhitungan hasil akhir dalam sebuah penelitian (Yuliara, 2017). Penelitian ini memuat variabel independen / variabel bebas lebih dari satu, maka analisis regresinya menggunakan regresi linear berganda. Kemudian menurut (Saniyyah, 2018) juga mengartikan uji hipotesis adalah untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya sebuah pengaruh harga, kualitas produk, desain produk dan juga sebuah kepuasan responden.