

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era kini, pemerintah di berbagai negara telah melakukan digitalisasi pemerintahan, negara di berbagai belahan bumi terus melakukan perkembangan dan transformasi ke arah yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan dipengaruhi oleh akal sehat dari pemikiran manusia dan terus mengalami perubahan yang ditentukan oleh dinamika yang diciptakan manusia. Menurut (Mukhsin, 2020) Teknologi diciptakan dengan berbagai inovasi-inovasi di dalamnya semata-mata untuk dapat memenuhi kebutuhan manusia yang sangat dinamis dan tidak ada habisnya. Menurut (Nugraha, 2018) Dalam mencapai peningkatan kinerja *public service* yang berorientasi pada *good governance* harus setidaknya memiliki kesiapan regulasi, anggaran, sumber daya manusia (SDM) serta sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan *e-governance*. Dengan bertransformasi menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kemudahan dalam mendapatkan informasi serta keterjangkauan yang sangat luas dan transparan (Mariano, 2019)

Beberapa cara yang dilakukan pemerintah untuk dapat memberikan sebuah pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya dengan cara memanfaatkan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut (Cahyani *et al.*, 2022) Pelayanan publik yang dahulu masih diterapkan dengan secara manual, sekarang perlu ditingkatkan dengan memulai inovasi yang menggunakan sarana elektronik yang mengedepankan kualitas dan efisiensi dalam upaya pemerintah dalam pemenuhan kewajiban atas hak-hak dari masyarakat. Pelayanan publik dengan berbasis elektronik dapat mempercepat pekerjaan pemerintahan yang saat ini menjadi tren di setiap pemerintahan daerah di Indonesia (Novriando & Purnomo, 2020).

Pemerintah pusat telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat dengan SPBE. SPBE ini diharapkan dapat mengarahkan dalam melaksanakan tata Kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel,, efisien, efektif, bersih dan mudah serta dapat meningkatkan keterpaduan dalam pelayanannya dan dapat di andalkan dalam skala nasional. Menurut (Rifan Alun Pratama, Dine Meigawati, 2021) Pelayanan publik yang didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mampu memberikan efisiensi dan efektifitas kepada masyarakat.

Di berbagai daerah sudah mulai meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan mulai mengembangkan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang relative memberikan keuntungan, kesesuaian, terintegrasi dan kemudahan untuk di akses dan diamati (Alfrida & Astuti, 2019). Menurut (Muammar *et al.*, 2021) dengan di terapkannya pemerintahan berbasis elektronik (*E-Government*) dapat memudahkan pemantauan aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah, adanya sarana yang menampung berbagai bentuk aspirasi masyarakat. Pemanfaatan pelayanan

elektronik disetiap daerah mampu memberikan harmonisasi dan meningkatkan sinergitas antar lembaga pemerintah serta mengurangi resiko terjadinya konflik antar lembaga yang dapat menghambat pelayanan ke masyarakat akibat tumpang tindik kewenangan (Doramia Lumbanraja, 2020).

Pemerintah Kabupaten Lombok Timur sudah menerapkan pemerintahan digital dengan mengaplikasikan beberapa inovasi pelayanan di beberapa OPD-OPD pemerintahan di Kabupaten Lombok Timur. Namun pada hasil evaluasi Kementerian Pemberdayaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi atau KEMENPAN RB tidak masuk dalam penilaian dan evaluasi SPBE. Syarat utama dapat dievaluasinya daerah dalam penyelenggaraan SPBE harus adanya kelengkapan arsiteksur SPBE yang harus terintegrasi dengan salah satu lembaga tingkat pusat. Sistem pemerintahan berbasis elektronik harus terintegrasi dengan beberapa OPD daerah untuk memudahkan evaluasi dan tata kelola pemerintahan di tingkat nasional serta melengkapi komponen dalam penyelenggaraan evaluasi, hal tersebut tidak lepas dari kebijakan sekretaris daerah yang menjadi inisiator dapat terlaksananya evaluasi SPBE di skala nasional (MENPANRB, 2018).

Sebelum adanya inovasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur, pengurusan data-data kependudukan baik berupa e-KTP, KIA, akta kelahiran dan akta kematian dilakukan secara konvensional dan secara terpusat. Dengan akses yang terbatas masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan selalu padat dan ramai membuat banyak masyarakat lebih enggan dalam mengurus data kependudukan mereka, terutama

masyarakat dalam kategori para lansia, penyandang disabilitas, anak terlantar dan bahkan masyarakat yang memiliki jarak yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tidak jarang masyarakat mengeluhkan dari efektifitas waktu dan pengeluaran dalam membutuhkan pelayanan kependudukan. Namun dengan adanya inovasi pelayanan, masyarakat sedikit demi sedikit mampu merasakan kehadiran pelayanan yang menjawab dari permasalahan mereka selama ini, masyarakat aktif untuk membuat data kependudukan secara online kepada petugas setiap desa (Yuniarti *et al.*, 2021).

Pemerintah Kabupaten Lombok Timur juga sudah mengaplikasikan pelayanan berbasis elektronik, yakni berupa aplikasi BAKSO. Sehubungan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik guna menjamin efektifitas, efisiensi, transparansi serta akses yang mudah, dan Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 7 Tahun 2018 tentang Percepatan kepemilikan akta kelahiran melalui jalur pendidikan, kesehatan dan desa atau kelurahan. Pemerintah Kabupaten Lombok Timur sudah menerapkan dan juga mengembangkan sebanyak 10 jenis pelayanan publik berbasis elektronik yang mudah untuk di akses dan diharapkan memberikan kepuasan serta dapat meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat, dengan mengunjungi situs www.lomboktimurkab.go.id selanjutnya selain itu hamper seluruh OPD yang berada dalam kawasan kabupaten Lombok Timur sudah memiliki situs yang berfungsi membantu masyarakat untuk mengakses berita terkini pada kabupaten Lombok Timur. Penerapan pelayanan publik berbasis elektronik ini diharapkan mampu

memberikan ruang pelayanan publik yang terpadu kepada masyarakat dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga bisa memberikan dampak yang positif kepada indeks kepuasan masyarakat yang berada pada pemerintah daerah kabupaten Lombok Timur.

Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis online yang dikembangkan di kabupaten Lombok Timur adalah aplikasi BAKSO. Aplikasi BAKSO kepanjangan dari Bikin Administrasi Kependudukan Secara Online, aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2018 ini dicanangkan oleh pemerintah Kabupaten Lombok Timur melalui dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lombok Timur. Melalui inovasi pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat di Kabupaten Lombok Timur.

Data dalam situs disdukcapil.lomboktimur.go.id dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kependudukan online ini memiliki fitur untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan misalnya e-KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran dan akta kematian yang mendukung data kependudukan masyarakat di kabupaten Lombok Timur. Desa-desa untuk bisa mengakses aplikasi BAKSO harus mengurus di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Diharapkan untuk menghindari para calo dan praktek pelanggaran pemungutan liar oleh orang yang tidak bertanggung jawab, sehingga aplikasi BAKSO hanya bisa diakses oleh petugas desa, tidak diperuntukkan untuk masyarakat secara langsung.

Namun demikian, dalam implementasi pemerintahan digital di kabupaten Lombok Timur masih banyak kelemahannya, seperti data yang di paparkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mengungkapkan bahwa terdapat 207 lokasi di Nusa Tenggara Barat yang masuk dalam kategori blank spot atau minim sinyal, serta kurangnya pembangunan dan rusaknya infrastruktur TIK di lokasi-lokasi tersebut yang diakibatkan oleh gempa Lombok tahun 2018 lalu (Lombok Post, 2019), dan beberapa diantaranya termasuk daerah kabupaten Lombok Timur yang dimana masuk kedalam desa-desa yang telah melaksanakan perjanjian Kerjasama dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Timur untuk menggunakan aplikasi BAKSO dalam pembuatan administrasi kependudukan. Selain itu, provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan provinsi dengan pemakaian internet masih dibawah rata-rata daripada provinsi lainnya di Indonesia (Wahyudiyono, 2019).

Selain itu menurut data kependudukan masyarakat Lombok Timur menurut tingkat Pendidikan yang bersumber dari disdukcapil.lomboktimur.go.id menunjukkan bahwa terdapat 446,724 masyarakat yang tidak bersekolah dan sebanyak 331,675 masyarakat yang berpendidikan hanya tamatan SD dari keseluruhan penduduk kabupaten Lombok Timur sebanyak 1,331,533 penduduk. Hal yang demikian membuat kualitas Sumber daya manusia yang ada di kabupaten Lombok Timur masih tergolong rendah terlebih dalam keterampilan menggunakan Teknologi informasi dan komunikasi (Yuniarti *et al.*, 2021). Mengacu pada permasalahan yang begitu kompleks didalam penerapan inovasi pelayanan berbasis

elektronik, mulai dari tingkat keterampilan dalam menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang terbilang sangat rendah hingga SDM yang masih rendah dibandingkan beberapa kabupaten dan kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat, sehingga perlu adanya tindak lanjut daripada permasalahan tersebut dalam implementasi pemerintahan digital.

Berbagai hal yang muncul dan menjadi sebuah masalah ketika memberlakukan pelayanan publik berbasis online seperti perlunya keterampilan dalam memakai & mengakses aplikasi. Implementasi pemerintahan digital diperlukannya pemimpin yang bersifat dinamis dalam sosialisasi dan mengarahkan melalui pemikiran dan melakukan inovasi yang mengarah pada digitalisasi untuk mendukung percepatan adaptasi masyarakat menggunakan pelayanan publik berbasis online (Cahyarini, 2021). Era yang semakin maju menuntut pemerintah menyediakan pelayanan yang cepat, akuntabel, efisien dan mudah di akses oleh masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik mengalami berbagai hambatan dan kendala, kendala-kendala tersebut misalnya pelayanan yang dihadirkan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna, belum terintegrasinya sistem-sistem layanan antar instansi dan terkadang akses layanan tidak bisa terbuka pada aplikasi. Banyaknya inovasi yang dihadirkan namun tidak dibarengi dengan keterampilan TIK membuat pengembangan pelayanan tidak terkoordinasi dengan baik dan efisien, dibutuhkan upaya lebih untuk mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik berbasis online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Lombok

Timur sehingga dapat memberikan indeks kepuasan terhadap inovasi pelayanan yang dihadirkan kepada masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang muncul seperti tadi menjadi tujuan permasalahan yang nantinya diangkat dalam penelitian ini, kemudian hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan kebijakan kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Timur bahwa bahwa penerapan inovasi pelayanan online harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan berguna berkesinambungan.

Penelitian ini mengambil studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung ataupun tidak, sehingga nantinya pemerintah bisa berbenah dan memperbaiki pelayanan entah dari segi kuantitas maupun kualitas untuk memaksimalkan kebermanfaatannya inovasi yang telah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki cakupan pada pelayanan publik berbasis online di kabupaten Lombok Timur yang berfokus pada pengaruh infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi, dan pelaksana (SDM) terhadap implementasi pemerintahan digital dalam upaya peningkatan pelayanan online menggunakan aplikasi BAKSO (Bikin Administrasi Kependudukan Secara Online) yang mana telah diciptakan dengan tujuan bisa memberikan pelayanan yang efektif, efisien, akurat, aksesible, tepat dan cepat ditengah program percepatan dan pemulihan ekonomi, rekon/rehab pasca gempa bumi 2018 dan mengatasi dampak covid 19.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana tingkat implementasi pemerintah digital dalam kasus penerapan aplikasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022?
- 1.2.2 Bagaimana pengaruh infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi, dan pelaksana terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Mengetahui tingkat implementasi pemerintah digital dalam kasus penerapan aplikasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022.
- 1.3.2 Menguji pengaruh infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi, dan pelaksana (SDM) terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

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

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas

infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi, dan pelaksana (SDM) untuk meningkatkan implementasi pemerintahan digital.

1.5 Kajian Pustaka (*literatur review*)

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

1. Cahyarini, (2021) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi kepemimpinan digital dapat mendorong dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang maksimum yang dapat menghasilkan pembaharuan dan perbaikan dalam pelayanan publik berbasis digital. Dengan adanya penerapan digital leadership memperlihatkan perlu adanya pengembangan kompetensi yang di miliki ASN guna mempersiapkan sebuah pelayanan dalam organisasi yang lebih baik secara terprogram, terencana, dan terukur.
2. Eprilianto *et al.*, (2019) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat yang saat ini mampu memberikan

peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih efisien dan cepat. Namun terdapat beberapa hal yang menjadi kendala dalam penerapan yang membuat aplikasi SIMPUS menjadi kurang maksimal, faktor yang menghambat tersebut antara lain yakni : 1) masih kurangnya pemahaman akan pemanfaatan digital government pada setiap anggota OPD, 2) Sosialisasi yang masih terbilang masif membuat ketidak pahaman kepada masyarakat.

3. Nalendra *et al.*, (2018) meneliti menggunakan metode Kuantitatif tentang **Pengaruh Implementasi Kebijakan dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja adalah sebuah nilai moralitas yang mempengaruhi kinerja dalam melakukan suatu kegiatan atau budaya organisasi sehingga dengan budaya yang baik dapat memberikan manfaat dalam pengembangan intitusi pemerintahan atau organisasi tersebut. Penelitian ini menemukan beberapa budaya negatif birokrasi seperti halnnya mematok tarif dan tidak tepat waktu.
4. Adhitya Rifky & Gilang Gusti, (2019) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Implementasi *Government Public Relations Digital Untuk Membangun Komunikasi Dua Arah (Studi Kasus Program SAPAWARGA Pemerintah Kota Surabaya)***. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan program SAPAWARGA dari pemerintah kota Surabaya disambut dengan baik oleh masyarakat, terlihat pemanfaatan

program SAPAWARGA ini dari intensitas komunikasi dua arah yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat dalam memberikan aspirasi. Namun perlu adanya peningkatan pada responsivitas pada pegawai yang masih kategori lambat dalam merespon keluhan masyarakat.

5. Nur Sahirah Ramadhaniati, (2022) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri)**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya informasi mengenai cara penggunaan dan alur pelaksanaan, kurangnya sosialisasi oleh pemerintah kepada masyarakat membuat kebingungan dan bahkan enggan dilaksanakan oleh masyarakat, sehingga membuat masih rendahnya partisipasi.
6. Andana *et al.*, (2021) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pemerintah berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP di Kota Bandung dikatakan sudah terbilang baik, dapat diperhatikan elemen penerapan *E-Government* menjadi support dan di dukung dengan kebijakan *E-Government* dari tingkat pemerintahan daerah hingga pemerintahan pusat. Meski demikian, implementasi pelayanan public dengan basis elektronik di Kota Bandung

masi terdapat faktor penghambat seperti sosialisasi yang masih belum maksimum kepada masyarakat.

7. Wirawan, (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Penerapan *E-Government* Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem *E-Government* di Indonesia sudah banyak dilaksanakan, namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan yang dirasakan di dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis online dalam revolusi industri 4.0 berada pada tingkat pemerintahan daerah. Implementasi pemerintahan digital perlu di tingkatkan dari segi, aplikasi, regulasi serta aktif sosialisasi di internal pemerintah maupun eksternal yakni kepada masyarakat.
8. Syafriyani & Zaituna, (2019) meneliti menggunakan metode Kualitatif tentang Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya penerapan elektronik government berupa SIMPEG sudah berhasil di implementasikan dengan baik, implementasi yang baik di dukung dengan faktor leadership. Adapun kendala dalam memaksimalkan penerapan *E-Government* ini seperti para pejabat di setiap OPD masih kurang reponsif serta tidak dilaksanakannya *e-literacy* dalam pengembangan sistem online di setiap dinas.
9. Fika Fauzia & Adinda Virantika, (2021) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Langkah-langkah Strategis Pemenuhan Kebutuhan SDM Talenta Digital di Lingkungan Pemerintah Indonesia**. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwasannya penerapan pemerintahan digital di Indonesia sudah banyak sekali, namun secara kualitas masih jauh dari maksimal dikarenakan Sumber daya manusia yang masih tergolong rendah. Adapun yang menjadi faktor rendahnya SDM dalam pengelolaan digital dilingkungan pemerintah yakni 1) rendahnya *e-literacy* pada ASN, 2) kompetensi digital belum tertata jelas, 3) regulasi dan kebijakan digitalisasi tidak ada, 4) pelatihan masih kurang tepat sasaran.

10. Novriando & Purnomo, (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Penetrasi Digital Untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan *E-Government* Kota Yogyakarta**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* di Kota Yogyakarta sudah sesuai dan berhasil dilakukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip aksesibilitas dan ketersediaan. Namun pemerintah Kota Yogyakarta perlu meningkatkan sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan dengan basis elektronik.
11. Rifan Alun Pratama, Dine Meigawati, (2021) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responder (SUPER) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Sukabumi**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SUPER dapat meminimalisir pengeluaran masyarakat, terdapat beberapa hambatan yang ditemukan seperti kurangnya kemampuan dan keterampilan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi

SUPER ini sehingga pencapaian tujuan menjadi kurang maksimal, selain itu kurangnya sosialisasi dari pihak instansi kepada masyarakat.

12. Nugraha, (2018) meneliti dengan metode kualitatif tentang ***E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)***. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan public pemerintah Kabupaten Sleman belum optimal dikarenakan belum adanya payung hukum yang mengatur khusus di samping alokasi dana yang berada di tiap-tiap OPD, dan masih rendahnya literacy pekerja di pemkab Sleman.
13. Armeliadinda & Azis, (2020) meneliti dengan metode Kuantitatif tentang ***Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus Pada Aplikasi SAMBARA di Jawa Barat)***. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan, menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pada aplikasi SAMBARA memberikan pengaruh yang positif dan memperlihatkan kepuasan dari pengguna aplikasi SAMBARA ini yang dalam implementasinya menggunakan parameter kepuasan pengguna sehingga dikatakan sukses mendapatkan indeks kepuasan di Jawa Barat.

14. Penelitian Nurdin, (2018) meneliti menggunakan metode Kualitatif tentang **Menuju Pemerintahan Terbuka (*Open Government*) Melalui Penerapan *E-Government***. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya penerapan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk mencapai kesuksesan dalam pelaksanaan layanannya yang paling utama dan merupakan faktor penentu adalah implementasi kebijakan TIK yang tepat oleh pemerintah daerah maupun pusat, implementasi kebijakan yang tepat dapat merangkul dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan berbasis elektronik.
15. Masyhur, (2017) Meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Penelitian *e-Government* di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI)**, menyatakan hal yang sama bahwa penerapan pemerintahan dengan basis teknologi informasi dan komunikasi sudah banyak sekali di implementasikan di indonesia, namun ada beberapa kendala yakni kebijakan di setiap lembaga-lembaga pemerintahan daerah maupun pusat yang mendukung proyeksi TIK untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan mereka, selain itu kolaborasi dan dukungan antar pemerintah dan lembaganya untuk meningkatkan kontribusi pemerintahan berbasis digital sangat berpengaruh sehingga bisa menuju implementasi yang maksimal di indonesia.

16. Febriyan *et al.*, (2019) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Digital Inovasi Sektor Publik: Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Desa Digital**. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dalam penerapan sistem informasi desa atau SID ini menunjukkan efektifitas pada pemberian pelayanan di pemerintah desa Dlingo seperti 1) adanya peningkatan hubungan antar organisasi yang terdiri dari Kerjasama dan hubungan antar lsm, 2) indeks pencapaian keberhasilan tujuan organisasi menjadi lebih cepat dan tepat sasaran, 3) serta terjadi peningkatan dan pengembangan segala bentuk potensi desa.
17. Afriyani *et al.*, (2022) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang **Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pemerintahan digital di Kabupaten Sumedang masih dalam tahap pengembangan, dengan demikian pemberian pelayanan masih tergolong tidak lancar dan belum optimal dan dipengaruhi Sumber daya yang kompeten dalam pemeliharaan dan pengembangan masih kurang, namun hal tersebutlah yang perlu di tingkatkan karena nantinya pengguna aplikasi SI ICE MANDIRI harus mampu merasakan lengkap dan komplate dari segi pelayanan agar terasa optimal untuk melaksanakan perizinan usaha.
18. Amanuha *et al.*, (2021) meneliti menggunakan metode Kualitatif tentang **Digitalisasi Pemerintahan Melalui Implementasi SIMRAL dalam**

Mendukung Keberlanjutan Pembangunan Daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRAL pada lingkungan kabupaten Serang ada beberapa faktor yang menunjukkan bahwa kurang maksimalnya implementasi SIMRAL di kabupaten Serang. Terutama pada faktor building, citizen interface, competency dan connectivity, selain itu akses penunjang seperti laptop, wifi, server yang tak dipelihara menjadi faktor penghambat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien di kabupaten Serang.

19. Diah Astari *et al.*, (2020) meneliti menggunakan metode kualitatif mengenai **Analisis Penerapan E-Procurement Sebagai Efisiensi Pemerintahan Kota Surabaya.** Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya penerapan *e-procurement* di lingkungan pengadaan barang dan jasa pemerintah kota Surabaya sudah berjalan dengan lancar, terlihat dari efisiensi, efektifitas, akuntabel serta transparan pada pengadaan barang dan jasa di kota Surabaya. Terlihat dari keberhasilannya dalam implementasi. Adapun beberapa indikator yang menentukan keberhasilan dalam penerapannya yakni berupa Komitmen serta konsistensi yang kuat dari kekuatan Leadership atau kepemimpinan daerah.
20. Abdul Wahid, (2021) meneliti menggunakan metode kualitatif mengenai **Digitalisasi Registrasi Desa (LETTER C) Tanah Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Pemerintah Desa Kecamatan Susukan Kabupaten Cirebon.** Hasil penelitiannya

menunjukkan bahwasannya penerapan digitalisasi desa (LETTER C) dilakukan dalam upaya menanggapi kasus pandemic covid-19. Hasil lapangan yang ditemukan bahwa dalam digitalisasinya adanya hambatan yang di hadapi pemkab Cirebon, melihat adanya hambatan seperti kualitas SDM adapun langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan aplikasi berbasis website ini, 1) menjaga dan meningkatkan kedisiplinan ASN pemerintah kabupaten, 2) sosialisasi yang terus disemarakkan mengingat perubahan mekanisme yang awalnya konvensional menuju digitalisasi.

Namun demikian studi-studi dan penelitian-penelitian terdahulu itu kurang memperhatikan faktor-faktor infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi, dan pelaksana (SDM), penelitian berfokus pada pengaruh kepemimpinan untuk memberikan motivasi dan arahan dalam pelayanan publik pada pemerintahan berbasis elektronik, berfokus pada pengelolaan anggaran dan dana pengembangan & perawatan server, kemudian sosialisasi di setiap unit dan OPD masih belum maksimal, dan masih banyaknya masyarakat bahkan pejabat yang kesadarannya rendah terhadap implmentasi dan penggunaan pelayanan yang berbasis online. Berbagai permasalahan menjadi hal yang krusial untuk menjamin terciptanya implementasi digital yang baik sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang dilakukan Cahyarini, (2021), Wirawan, (2020), Novriando & Purnomo, (2020), Rifan

Alun Pratama, Dine Meigawati, (2021), Nugraha, (2018), Armeliadinda & Azis, (2020), Nalendra *et al.*, (2018), Andana *et al.*, (2021), Syafriyani & Zaituna, (2019), Nurdin, (2018), Masyhur, (2017), Febriyan *et al.*, (2019), Eprilianto *et al.*, (2019), Fika Fauzia, Adinda Virantika, (2021), Afriyani *et al.*, (2022), Amanuha *et al.*, (2021), Adhitya Rifky & Gilang Gusti, (2019), Nur Sahirah Ramadhaniati, (2022), Diah Astari *et al.*, (2020) serta Abdul Wahid, (2021).

Penelitian-penelitian terdahulu kurang memperhatikan faktor-faktor Infrastruktur, Teknologi informasi dan Komunikasi, dan pelaksana. Seperti yang dikatakan oleh Maria & Halim, (2021) yang mengatakan bahwa keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan digital harus didukung dengan sarana dan prasarana infrastruktur yang memadai sehingga bisa dikatakan sebagai faktor keberhasilan implementasi pemerintahan digital. Seperti yang dikatakan oleh Simanjuntak, (2020) mengatakan bahwa terselenggaranya pemerintahan berbasis elektronik perlu didukung dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan komunikasi secara maksimal dalam memberikan sebuah pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Darmansyah *et al.*, (2020) bahwa faktor dalam implementasi pemerintahan digital yang menjadi pendorong terselenggaranya pemerintah secara elektronik adalah pegawai atau kualitas Sumber daya manusia yang melaksanakannya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya adalah terdapat pada tiga variable tersebut yakni Infrastruktur, Teknologi Informasi dan

Komunikasi, dan Pelaksana. Dimana faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar dalam terselenggaranya pemerintahan secara digital di Indonesia

Infrastruktur yang masih kurang akibat gempa yang terjadi Lombok pada tahun 2018 membuat teknologi informasi dan komunikasi belum secara maksimal dapat terlaksana, mengingat provinsi Nusa Tenggara Barat menjadi salah satu provinsi yang dalam pemakaian internet masih sangat kurang atau rendah dibandingkan provinsi lainnya yang ada di Indonesia. Kualitas dan keterampilan yang masih kurang dalam penggunaan teknologi membuat pelaksanaan implementasi pemerintahan digital masih dikategorikan belum bisa secara maksimal.

Oleh karena itu, penelitian ini menarik untuk dikaji untuk melihat sejauh mana implementasi pemerintahan digital dengan berfokus pada faktor-faktor Infrastruktur, Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Pelaksana (SDM) yang perlu dilakukan pengujian terhadap implementasi pemerintahan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022.

1.6 Kerangka Teoritik (*theoretical framework*)

1.6.1 Implementasi Pemerintahan Digital

Menurut Nasrullah, (2018) mendefinisikan pemerintah digital sebagai penyelenggaraan urusan dan segala Tindakan di dalam sektor publik baik itu di tingkat pemerintah daerah maupun di tingkat pemerintah pusat yang menggunakan implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya Irawan & Hidayat, (2021) menjelaskan bahwasannya digital government tidak hanya menyangkut persoalan efisiensi biaya serta kecanggihan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saja, melainkan haru mampu mencerminkan pengelolaan pemerintahan yang baik seperti yakni keterbukaan, ketepatan regulasi, menjamin transparansi, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan public. Menurut Riswati, (2021) implementasi pemerintah digital merupakan penerapan teknologi informasi pada penyelenggaraan pemerintahan sehingga menciptakan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan tanpa harus bertatap muka dengan petugas pada OPD-OPD terkait. Dalam menunjang keberhasilan implemenasi pemerintahan digital menurut Riswati, (2021) Adapun faktor pendukungnya yakni:

1. Ketercukupan Urusan

Ketercukupan urusan merupakan indikator yang harus ada untuk melaksanakan implementasi digital di dalam pemerintahan dikarenakan untuk

mampu memberikan sebuah efisiensi, kejujuran serta kebijaksanaan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan terlaksananya implementasi dengan baik, ketercukupan membuat urusan pemerintahan menjadi terwujud dengan penuh tanggung jawab dan profesionalitas terjaga.

2. Kecerdasan Teknologi (*Penyelesaian Urusan*)

Indikator selanjutnya adanya kecerdasan teknologi dalam penyelesaian masalah. Keberhasilan dalam implementasi pemerintahan berbasis digital adalah harus mempunya teknologi untuk menyelesaikan segala bentuk problematika yang ada pada manusia, sehingga diharapkan pelayanan pemerintah bisa menaikkan indeks kepuasan dibandingkan pemerintahan berbasis non digital.

3. Integrasi Antar Instansi Pemerintah

Efektifitas dan Efisiensi menjadi indikator dalam penunjang terlaksananya keberhasilan implementasi yang baik, efektifitas dan efisiensi melalui terintegrasinya antar OPD-OPD pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang efisien dari segi anggaran dan juga efektif dalam segi waktu pengerjaan yang mampu melihat sejauh mana implementasi digitalisasi kepada masyarakat.

4. Ketepatan Hasil Kerja

Ketepatan Hasil Kerja menjadi indikator dalam penunjang terlaksananya keberhasilan implementasi yang baik, dengan memberikan pelayanan yang efisien dari segi anggaran dan juga efektif dalam segi waktu

pengerjaan yang mampu melihat sejauh mana implementasi digitalisasi kepada masyarakat, ketepatan dalam menjalankan tugas dan tujuan dari implementasi digital government menjadi hal yang harus jelas didalam menjalankan urusan pemerintahan sehingga nantinya indeks dari tujuan organisasi atau institusi dapat tercapai.

1.6.2 Infrastruktur

Menurut Kelompok Bidang Keahlian Manajemen Rekayasa Konstruksi ITB yang dikutip dalam (Sanjaya, 2018) mendefinisikan infrastruktur merupakan sebuah sistem dalam fasilitas umum, entah itu bersifat secara publik maupun secara pribadi yang telah didanai untuk sebagai pelayanan esensial dengan standar yang berkelanjutan. Hudson mengemukakan infrastruktur adalah struktur fisik atau fasilitas yang diberikan oleh lembaga-lembaga publik untuk menjalankan fungsi pemerintahan seperti halnya dalam penyediaan air, transportasi, listrik, dan pembuangan berbagai limbah serta layanan yang memudahkan tercapainya tujuan ekonomi sosial di sebuah negara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, pada ayat 4 menyatakan bahwa Standarisasi sarana dan prasarana menyangkut 1) dapat menunjang penyelenggaraan pembelajaran yang aktif, kolaboratif, kreatif, dan menyenangkan, 2) menjamin Kesehatan, keselamatan, dan keamanan, 3) ramah kepada para penyandang disabilitas, serta 4) ramah terhadap lingkungan sekitar. Usman, (2018) mendefinisikan bahwa

infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah sarana atau alat yang diperuntukkan untuk penerapan teknologi kepada masyarakat, infrastruktur TIK dalam perencanaannya, pelaksanaan, sampai pengawasan harus senantiasa membutuhkan kerja ekstra dan secara berkelanjutan.

Sinta, (2019) menyatakan bahwa infrastruktur atau keberadaan sarana dan prasarana mempengaruhi implementasi pemerintahan digital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat krusial untuk bisa menjamin proses berjalan secara efektif dan efisien. Infrastruktur yang mampu menunjang implementasi pemerintah digital memiliki indikator menurut (Usman, 2018) yakni sebagai berikut:

1. Kelengkapan *Hardware*

Penerapan digitalisasi pada pemerintah tidak bisa dipisahkan dari infrastruktur penunjang, didalam keberadaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi perlu adanya kelengkapan *hardware* seperti komputer dan lain sebagainya, untuk mengoperasikan perangkat penunjang implementasi digitalisasi. Keberadaan *hardware* dalam mensukseskan implementasi sangat krusial, keberadaan *hardware* dalam digitalisasi pemerintahan berfungsi untuk menekan permasalahan digitalisasi pada pemerintah, karena tanpa keberadaan *hardware* yang mendukung akan membuat pelayanan dan implementasi menjadi terhambat, tidak hanya itu, menurunkan indeks kepuasan masyarakat akan terjadi seperti menggunkanan pemerintahan non digital.

2. Kelengkapan Jaringan Internet

Sementara komponen selanjutnya yakni kelengkapan jaringan internet, melalui komponen ini dapat terlihat kapasitas pengelolaan serta kualitas prasarana prasaranan dari infrastruktur yang dihadirkan pemerintah untuk masyarakat, kualitas dan kelengkapan jaringan internet berpengaruh pada server aplikasi yang baik dari segi kualitas dan tata Kelola diharapkan bisa memberikan kepuasan pada masyarakat, dan menjadi salah satunya indikator keberhasilan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi.

1.6.3 Teknologi Informasi dan Komunikasi

Setiawan, (2018) mendefinisikan bahwa teknologi informasi dan komunikasi atau disingkat dengan TIK merupakan pengaplikasian ilmu pengetahuan serta keterampilan yang diperuntukkan manusai dalam mengalirkan informasi atau ilmu serta data-data bahkan pesan dengan maksud guna membantu menyelesaikan problematika manusia sehingga dapat tercapainya tujuan komunikasi. Selanjutnya menurut Liliweri, (2011) dalam bukunya menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menyangkut keterampilan computer, keterampilan komunikasi, keterampilan informasi, dan keterampilan belajar.

Sari & Saswoprasodjo, (2017) menyatakan yang mempengaruhi penggunaan TIK di dalam implementasinya adalah berupa karakteristik pengguna serta persepsi pengguna mengenai karakteristik TIK.

Wibawa, (2020) menyatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi implementasi pemerintah digital, pelayanan pemerintah yang berbasis online bisa memberikan efisiensi dan efektifitas untuk menjamin kepuasan masyarakat, dan juga memberikan transparansi antara pemerintah dengan masyarakat dari segi layanan dan pembiayaan, oleh karena itu diperlukannya kolaborasi antara lembaga-lembaga dan OPD-OPD yang ada disetiap pemerintah daerah untuk terus melakukan peningkatan dan sosialisasi untuk mencapai implementasi digital pada pemerintah yang maksimal.

Menurut Delone & McLean terdapat variable yang dikutip dalam (Agustina & Sutinah, 2019) yakni salah satunya kualitas sistem yaitu di dalam teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan sebuah kemudahan dalam menerapkan pemerintahan berbasis elektronik dengan baik, Adapun indikator tersebut berupa:

1. Kecanggihan *Software*

Kecanggihan yang diberikan dan saat di navigasikan melalui *software* teknologi informasi dan komunikasi, kelengkapan dari fitur-fitur yang ada di dalam pelayanan membuat pelayanan menjadi sangat baik, karena selain fitur-fitur yang lengkap tetapi juga di lengkapi dengan petunjuk navigasi membuat pengguna pelayan yakni masyarakat senang menggunakan pelayanan yang berbasis elektronik.

Menurut Hendratmo, (2018) ada beberapa indikator teknologi informasi dan komunikasi yang perlu dipenuhi dalam implementasi pemerintahan, yakni seperti berikut :

1. Keamanan Data

Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi harus didukung dengan adanya pengamanan data-data dalam aplikasi atau server dalam implementasi pemerintahan digital. Indikator keberhasilan yang terakhir adalah harus mempunyai sistem dalam menjaga kerahasiaan data yang terdapat pada aplikasi tersebut, sehingga keutuhan dari data dan informasi daripada masyarakat dapat terjaga, dengan begitu masyarakat akan terus berpartisipasi untuk menggunakan layanan berbasis online yang disediakan pemerintah agar terciptanya efisiensi dan efektifitas pada masyarakat dan pemerintah.

1.6.4 Pelaksana (SDM)

Supomo & Nurhayati, (2018) mendefinisikan pelaksana atau sumber daya manusia merupakan asset yang sangat penting bagi sebuah organisasi atau institusi. Sumber daya manusia membutuhkan perhatian disetiap organisasi untuk dapat memaksimalkan kinerja untuk mencapai tujuan organisasi guna terciptanya efektivitas sumber daya manusia yang maksimal di dalam organisasi atau institusi.

Selanjutnya menurut Husaini, (2017) menjelaskan bahwa pelaksana (Sumber daya manusia) menyangkut pada ruang lingkup pegawai, buruh, manager, karyawan, serta tenaga kerja yang berada pada sebuah organisasi atau institusi yang berusaha mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Ramadiani *et al.*, (2017) menyatakan bahwa Sumber daya manusia mempengaruhi implementasi pemerintahan digital dikarenakan keberadaan sumber daya yang memiliki kompetensi dibidang teknologi informasi dan komunikasi akan memberikan peningkatan kualitas dan memberi nilai tambah bagi penerapan sehingga nantinya dapat menunjang tujuan organisasi dan mencapai indeks kepuasan pelayanan pada masyarakat.

Menurut Atika *et al.*, (2020) bahwa terdapat elemen pengukuran kualitas sumber daya manusia di antaranya adalah:

1. Kemampuan Menjalankan Tugas

Kemampuan menjalankan tugas merupakan indikator yang perlu dimiliki Sumber daya manusia sehingga nantinya dapat memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat hendaknya mampu menjamin tercapainya tujuan organisasi, begitupun sebaliknya, organisasi harus mampu menjamin pilihan atau pekerja yang mengisi jabatan adalah orang yang tepat yang memungkinkan mereka bekerja secara mandiri bahkan berkelompok.

Menurut Kusumawardhani & Muanas, (2019) terdapat indikator yang berfungsi untuk mengukur kualitas sumber daya manusia yang telah ditetapkan sebagai berikut:

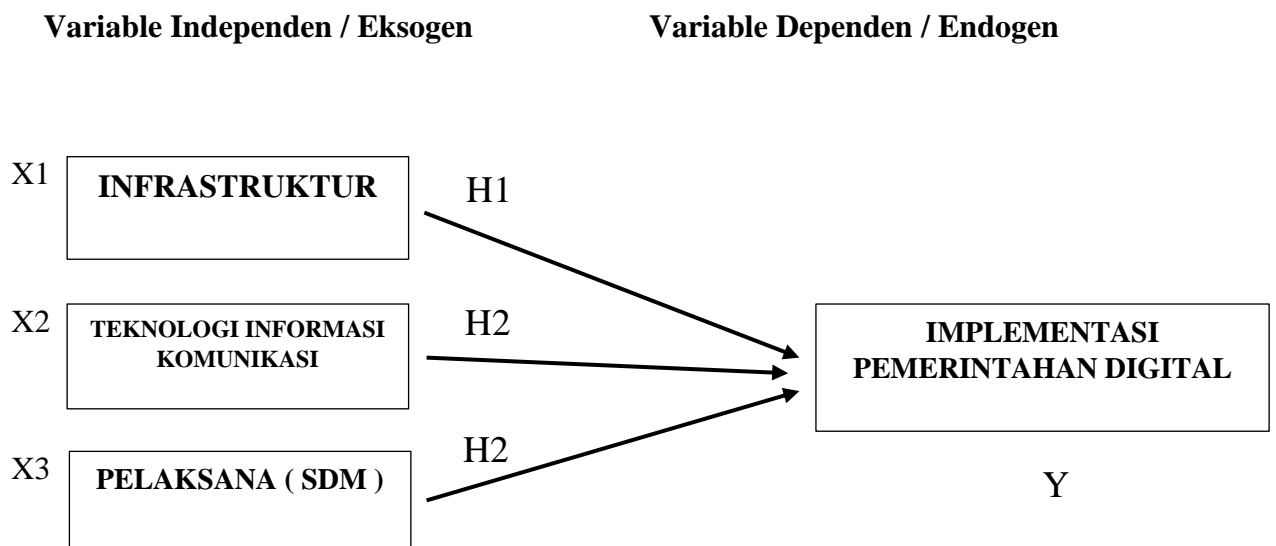
1. Pelatihan Teknologi dalam Pemerintahan

Pelatihan teknologi dalam pemerintahan merupakan indikator yang dapat melihat kemampuan yang diperlukan daripada aktivitas berfikir serta untuk menyelesaikan permasalahan yang ada didalam pemerintahan. Adanya kualitas sumber daya manusia yang menguasai teknologi dalam pemerintahan membuat implementasi digital akan berjalan sesuai dengan semestinya.

2. Kepuasan Menggunakan Teknologi

Yang terakhir adalah indikator kepuasan menggunakan aplikasi yang merupakan sebuah kemampuan yang berkaitan pada etika, fungsi mental dan etika didalam memberikan kepuasan menjalankan tugas dari sebuah pelayanan pada institusi maupun organisasi

Gambar 1 Kerangka Teoritik



1.7 Hipotesa

- 1.7.1. Infrastruktur mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.
- 1.7.2. Teknologi Informasi dan Komunikasi mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.
- 1.7.3. Pelaksana (SDM) 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 pemerintah digital merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan yang menjamin kemudahan untuk di akses pada pemerintah, dapat membantu keefektifitas dan keefiensi ketimbang penyelenggaraan pemerintahan non digital. Termasuk di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan partisipasi dan menjamin indeks kepuasan antara pemertah dengan masyarakat & beberapa pihak lainnya.

1.8.1.2 Infrastruktur

Infrastruktur merupakan struktur fisik bersifat publik yang dihadirkan atau fasilitas yang diberikan oleh beberapa pihak yang diperuntukkan untuk kebutuhan pelayanan yang nantinya bisa mewujudkan tujuan dari sebuah organisasi. Infrastruktur di berikan agar pelaksanaan kegiatan menjadi lebih baik, mudah dan efektif serta efisien.

1.8.1.3 Teknologi Informasi dan Komunikasi

Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan sebuah sistem yang di gunakan untuk mengambil, mengumpulkan, pengelolaan, penyimpanan bahkan pemberian informasi yang didukung dengan peralatan teknis yang dilengkapi sarana dan prasarana internet.

1.8.1.4 Pelaksana (SDM)

Pelaksana Sumber daya manusia merupakan menyangkut individual tau perorangan yang menjadi penggerak yang bekerja pada sebuah organisasi atau instansi untuk menghasilkan barang atau jasa yang mampu mempengaruhi kualitas maupun kuantitas.

1.8.2 Definisi Operasional

1.8.2.1 Indikator implementasi pemerintahan digital

- a. Ketercukupan Urusan
- b. Kecerdasan Teknologi (*Penyelesaian Urusan*)

c. Integrasi Antar Instansi Pemerintahan

d. Ketepatan Hasil Kerja

1.8.2.2 Indikator Infrastruktur

a. Kelengkapan *Hardware*

b. Kelengkapan Jaringan Internet

1.8.2.3 Indikator Teknologi Informasi dan Komunikas

a. Kecanggihan *Software*

b. Keamanan Data

1.8.2.4 Indikator Pelaksana (Sumber Daya Manusia)

a. Pelatihan Teknologi dalam Pemerintahan

b. Kemampuan Menjalankan Tugas

c. Kepuasan Menggunakan Teknologi.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk menjelaskan tingkat pengaruh infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi, dan pelaksana (SDM) terhadap implementasi pemerintahan digital, maka penelitian ini bertipe sebagai penelitian survey (kuantitatif).

Menurut Adiyanta, (2019) penelitian survey adalah penelitian yang menggunakan sampel dari satu populasi saja dan kemudian menggunakan kuisioner sebagai alat di dalam pengumpulan data yang pokok.

Menurut Firmansyah et al., (2021) penelitian kuantitatif dan kualitatif merupakan dua metode penelitian yang berbeda, penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang nantinya dapat menjelaskan hubungan antar variable, dapat menguji sebuah teori, serta melakukan generalisasi dari sebuah objek penelitian, faktor yang menjadi penjelas di dalam sebuah penelitian tipe kuantitatif yang bisa di sebut variable atau sebuah parameter yang sudah ditentukan terlebih dahulu bersamaan juga dengan hipotesis yang nantinya akan di uji, selain itu dalam Teknik pengumpulan datanya biasanya menggunakan angket atau kuisioner.

Sedangkan penelitian kualitatif merupakan sebuah tipe penelitian yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dalam fenomena penelitian, dapat mengembangkan sebuah teori, sifatnya mendeskripsikan dan berisi kompleksitas sosial, selain itu faktor penjelas dalam penelitian tipe ini ditentukan saat berada di lapangan yang biasa disebut tema-tema penelitian, bisa berkembang sejalan dengan penelitian di lapangan, dan juga tipe penelitian ini Teknik pengumpulan datanya bisa berupa observasi dan wawancara kepada narasumber.

1.9.2 Populasi (N) dan Sample (n)

Menurut Sugiyono (2018:130) dalam (Imron, 2019), populasi dapat diartikan sebagai wilayah tergeneralisasi yang terdiri dari subjek/objek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh seorang peneliti dalam penelitiannya untuk kemudian dipelajari serta dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Dalam penelitian ini, populasi adalah keseluruhan pegawai yang mengimplementasikan pelayanan elektronik melalui aplikasi BAKSO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Organisasi Perangkat Daerah terkait, Kabupaten Lombok Timur ,Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2022. Menurut informasi dari Pemerintah Kabupaten Lombok Timur, terdapat total keseluruhan pegawai yang mengimpelemntasikan pemerintahan digital pada aplikasi BAKSO yakni 200 pegawai yang terdiri dari 98 pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lombok Timur dan juga 102 Operator desa yang mengoperasikan aplikasi BAKSO di Kabupetn Lombok Timur.

Menurut Sugiyono, (2018) , menjelaskan sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang ada pada populasi itu yang nantinya di jadikan ojek dalam pengambilan data penelitian. Menurut Arieska & Herdiani, (2018) Teknik sampling adalah metode atau teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel data, pengambilan sample yang dimaksud dari keseluruhan populasi yang ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Di dalam penelitian ini Teknik sampling yang

nantinya digunakan adalah simple random sampling. Menurut Arieska & Herdiani, (2018) Simple random sampling merupakan suatu cara atau metode yang digunakan dalam pengambilan sample yang dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan (opportunity) yang sama untuk dijadikan sample, dengan kata lain teknik dalam pengambilan sample dari keseluruhan populasi yang telah ditentukan bisa dilakukan secara acak. Sehingga nantinya walaupun dilakukan pengambilan sample secara acak, namun tetap memberikan hasil yang akurat dan memiliki presisi yang tinggi.

Teknik ini digunakan karena sifat populasinya homogen, yakni khusus pegawai yang mengimplementasikan digital government. Agar lebih representative, peneliti mengambil 115 responden (sample) dari populasi yang berjumlah 200 pegawai yang mengimplementasikan digital government itu.

Dalam menentukan representative 115 responden dari total keseluruhan sebesar 200 menggunakan margin eror 10% dari total keseluruhan pegawai yang mengimplementasikan sehingga didapatkan angka 115. Penentuan jumlah responden menggunakan margin eror 10% mengacu pada tingkat kesalahan yang dapat ditolerir pada penelitian ilmu sosial, sehingga dengan menggunakan taraf margin tersebut sudah sesuai dengan penggunaan dalam penentuan jumlah responden. Penggunaan rumus tabel dari (Cohen *et al.*, 2018) digunakan mengingat jumlah daripada total keseluruhan sampel bisa dikategorikan tidak terlalu besar sehingga dalam penentuan jumlah responden bisa dilakukan.

Sedangkan Teknik sampling yang lain harus melewati tahapan klasifikasi dan pengelompokan untuk mencari sampel dari total keseluruhan populasi, yang demikian tidak bisa di terapkan dalam populasi penelitian yakni petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang menerapkan aplikasi BAKSO.

Gambar 1.1 Pengambilan Sample

Population	Confidence level 90 per cent			Confidence level 95 per cent			Confidence level 99 per cent		
	Conf. interval	Conf. interval	Conf. interval	Conf. interval	Conf. interval	Conf. interval	Conf. interval	Conf. interval	Conf. interval
30	27	30	29	28	29	29	29	29	30
50	42	45	47	44	46	48	46	48	49
75	59	64	66	63	67	70	67	70	72
100	73	81	80	79	86	91	87	91	95
120	83	94	104	91	100	108	102	108	112
150	97	111	125	108	120	132	122	131	139
200	115	136	150	132	150	168	154	168	180
250	130	157	180	151	176	203	203	204	220
300	143	170	215	168	200	234	207	231	258
350	153	192	239	183	221	264	228	262	294
400	162	206	262	196	240	291	250	289	329
450	170	219	282	207	257	317	268	314	363
500	176	230	301	217	272	340	285	327	393
600	187	249	335	234	300	384	315	380	452
650	192	257	350	241	312	404	328	400	481
700	196	265	364	248	323	423	341	418	507
800	202	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	438	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	249	351	549	323	462	676	498	693	919
2,500	266	364	581	333	484	749	524	733	1,061
3,000	280	392	657	357	536	879	586	859	1,247
3,500	283	403	687	365	556	934	610	911	1,480
4,000	285	408	703	370	566	964	622	939	1,556
5,000	289	417	729	377	583	1,013	642	986	1,688
6,000	290	419	738	379	588	1,039	649	1,002	1,737
8,000	290	421	742	381	591	1,039	653	1,011	1,762
10,000	291	422	745	381	593	1,043	655	1,016	1,778
100,000	272	424	751	383	597	1,056	659	1,026	1,819
150,000	272	424	752	383	598	1,060	661	1,030	1,831
200,000	272	424	753	383	598	1,061	661	1,031	1,836
250,000	272	425	754	384	599	1,063	662	1,032	1,839
500,000	272	425	755	384	600	1,065	663	1,035	1,847
1,000,000	272	425	756	384	600	1,066	663	1,036	1,849

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

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Maulida, (2020), teknik pengumpulan data adalah kegiatan pengumpulan data yang menggunakan metode atau instrument yang sudah ditentukan sebelumnya yang diperuntukkan untuk menjaring, mencari dan menentukan informasi atau kondisi dari berbagai fenomena.

Dalam penelitian ini, Teknik pengumpulan datanya adalah berupa kuisisioner (angket). Menurut Pratomo, (2017), kuisisioner (angket) adalah pertanyaan tertulis yang sudah ditentukan oleh peneliti yang kemudian nantinya diberikan kepada

reponden yang sudah ditentukan karakteristiknya. Jadi penelitian ini menyebarkan kuisisioner kepada pegawai yang menjadi sampel penelitian. Kuisisioner dibuat dalam bentuk google form. Peneliti menyebarkan google form itu kepada 115 pegawai yang mengimplementasikan digital government yakni aplikasi BAKSO. Artinya, peneliti menyebarkan google form kepada para pegawai yang dituju karena merekalah yang mengimplementasikan aplikasi elektronik itu.

Peneliti melengkapi Teknik pengumpulan data dengan Teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan para pejabat dan staf Disdukcapil yang mengimplementasikan digital government yakni pelayanan aplikasi BAKSO. Peneliti mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, dan lain-lain yang berkaitan dengan implementasi digital government yakni aplikasi BAKSO.

Adapun Teknik wawancara menurut Andrianto & Wijoyo, (2020) didalam wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian, hendaknya peneliti berhubungan baik dengan seorang informan agar nantinya bersedia untuk bekerja sama didalam penelitian. Langkah pertama, peneliti yang akan melaksanakan wawancara harus sudah menetapkan masalah yang kemudian disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang kemudian nantinya di ajukan untuk mencari jawaban dari hipotesis kepada informan, yang kemudian dilengkapi dengan alat bantu wawancara alat tulis dan perekam (*tape recorder*), kedua, layangkan pertanyaan-pertanyaan yang sudah di siapkan peneliti kepada informan secara fokus dan terarah pada tujuan, serta tidak terlalu melebar pada masalah penelitian yang sudah tersusun

menggunakan kerangka 5W+1H, ketiga, dapatkan dan kembangkan jawaban-jawaban dari informan terkait isu yang diteliti.

1.9.4 Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Menurut Yusup, (2018) Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang nantinya digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperuntukkan untuk mengukur objek dari sebuah variable penelitian tersebut.

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup, menurut Wulandari & Purwanta, (2020) Kuisisioner tertutup merupakan subjek penelitian hanya boleh memilih jawaban yang sudah di tentukan sebelumnya. Kuisisioner tertutup berupa pernyataan-pernyataan yang sudah tersedia sebelumnya yang kemudian responden hanya tinggal memilih pada kolom-kolom yang sudah ada.

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam pengukuran datanya. Skala Likert merupakan skala yang digunakan dalam mengukur persepsi, pendapat atau bahkan sikap seseorang atau bahkan sebuah kelompok mengenai sesuatu fenomena atau peristiwa sosial (Pranatawijaya et al., 2019), Adapun skalanya sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (memiliki nilai 5)
2. Setuju (memiliki nilai 4)
3. Netral (memiliki nilai 3)
4. Tidak Setuju (memiliki nilai 2)
5. Sangat Tidak Setuju (memiliki nilai 1)

1.9.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012) yang dikutip dalam (Ernanda, 2017) Teknik analisis data didalam penelitian merupakan proses pencarian data, kemudian meyeusun secara baik dan sistematis yang diperoleh dari data lapangan, wawancara, serta dokumentasi untuk nantinya dapat menjawab hipotesis yang telah dirumuskan dan selanjutnya di analisis dengan metode statistic dalam penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis datanya. SEM-PLS sendiri merupakan kepanjangan dari Structure Equational Model-Partial Least Squares. SEM-PLS adalah metode analisis data yang memanfaatkan teknologi yanki di operasikannya dengan menggunakan alat atau media computer. SEM dalam aplikasi untuk menghitung fenomena yang ada di lapangan serta dapat menguji hipotesis atau kebenaran yang sudah di perkirakan, sedangkan PLS pada aplikasi melihat varian yang mana dapat melakukan pengujian seperti halnya pengukuran sekaligus pengujian model pada structural (Juliandi, 2018). SEM-PLS ini dalam penelitian ini untuk menghitung validitas serta reliabilitas dan menguji regresi dan hipotesis.

Validitas adalah sebuah ketepatan yang dicermati dengan sebuah alat atau instrument dari penelitian untuk mengukur apa saja yang menjadi bahan penelitian dan yang dapat diukur dalam penelitian tersebut (Budiastuti & Bandur, 2018).

Relibilitas adalah faktor atau alat ukur yang digunakan untuk menguji kekonsisten dari pernyataan atau jawaban dari responden dan sangat dipertimbangkan

oleh peneliti dalam menganalisis, menyusun dan melaporkan hasil dari penelitiannya, realibilitas akan terus berkaitan dengan validitas (Aulia, 2021).

Uji regresi merupakan satu dari berbagai metode yang digunakan untuk menentukan antar hubungan sebab dan akibat antara beberapa variable dalam penelitian (Darma, 2021). Sedangkan Uji Hipotesis merupakan prosedur pengujian yang bertujuan dalam memutuskan dengan mempertimbangkan kekuatan sample, memberikan landasan serta keputusan pada populasinya apakah nantinya pradugaan dapat diterima atau bahkan ditolak (Tannady & Munardi, 2017).