

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. Teknologi diciptakan dengan berbagai inovasi-inovasi di dalamnya semata-mata untuk dapat memenuhi kebutuhan manusia yang sangat dinamis dan tidak ada habisnya (Labiba *et al.*, 2020). Dalam mencapai peningkatan kinerja public service yang berorientasi pada *good governance* harus setidaknya memiliki kesiapan regulasi, anggaran, pelaksana 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 (Ibrahim *et al.*, 2021).

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. Dikarenakan 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).

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 Pemerintah No. 95 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 Nomor 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.

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).

Salah satu Pemerintah Daerah di Tingkat Kabupaten yang melaksanakan Peraturan Pemerintah No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), adalah Kabupaten Kendal. Pemerintah Kabupaten Kendal juga telah mengaplikasikan konsep *E-government* untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi yang mutakhir. Namun demikian, dalam implementasi pemerintahan digital di Kabupaten Kendal menurut Maesaroh & Setiani (2018) menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Kendal terkait sumber daya manusia dalam membangun *e-government*, masih menjadi perhatian khusus. Terutama dalam penatausahaan website di masing-masing OPD tidak dapat beroperasi karena kurangnya inisiatif pemerintah untuk memberikan pelatihan

khusus kepada SDM di lingkungan OPD Pemerintah Kabupaten Kendal. Kemudian masalah TIK yang belum memiliki *application intelligent management* yang ada di pemerintahan Kabupaten Kendal.

Sebelum adanya inovasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, 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).

Salah satu bentuk kepedulian pemerintah Kabupaten Kendal adalah meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan kepada warga melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dan melaksanakan program prioritas nasional untuk mewujudkan hak penduduk memiliki dokumen kependudukan. Pemerintah Kabupaten Kendal melakukan inovasi

dalam pelayanan publik dengan membuat aplikasi penyederhanaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi Pak Dalman Kendal yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman.

Aplikasi Pak Dalman merupakan aplikasi permohonan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dimuat di ponsel Android dan telah dijalankan dari tahun 2018. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kab. Kendal adalah kemampuan masyarakat untuk mendaftar dokumentasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi, serta yang menjadi pembeda dari aplikasi layanan kependudukan lainnya adalah pengguna/pemohon tidak harus datang ke kantor kelurahan/UPTD untuk melakukan permohonan.

Data mengenai pelayanan publik melalui aplikasi pak dalman dari tahun 2018 sampai bulan September 2021 dapat dilihat pada table di bawah ini:

NO	PELAYANAN	TAHUN				TOTAL
		2018	2019	2020	2021	
1	Akta Kelahiran	64	170	21.278	28.612	50.124
2	Akta Kematian	22	54	3.243	7.725	11.044
3	KTP Elektronik	-	-	8.846	11.723	20.569
4	KIA (Kartu Identitas Anak)	157	1.133	5.727	5.391	12.408
5	Kartu Keluarga	-	-	12.893	17.787	30.680
6	Perpindahan Keluar	62	217	4.817	8.778	13.874
7	Kedatangan	11	50	6.021	8.420	14.502
8	Update Data	-	-	8.577	10.609	19.186
9	Pelayanan Lainnya	-	-	5.547	7.766	13.313
JUMLAH		316	1.624	76.949	106.811	185.700

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Melalui Aplikasi Pak Dalman
Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Kendal 2021

Dapat dilihat pada table 1.1 rekapitulasi pelayanan melalui aplikasi Pak Dalman bahwa pelayanan melalui aplikasi dari tahun ke tahun sangat meningkat hingga tahun 2021 dengan total pelayanan sebesar 185.700 pelayanan.

Tujuan penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital ini adalah agar masyarakat di Kabupaten Kendal dapat dengan mudah mengurus administrasi kependudukan seperti KK, KTP, KIA, akta kelahiran dan akta kematian. Pemerintah Kabupaten Kendal berharap melalui aplikasi ini masyarakat dapat memanfaatkan dan memanfaatkannya dengan baik, karena aplikasi ini dibuat untuk mengurangi antrian yang selalu padat setiap harinya.

Namun dalam implementasinya beberapa masalah juga terjadi pada aplikasi Pak Dalman yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Kendal. Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti dapat merangkum beberapa masalah yang terjadi. Pertama, dalam hal Pelaksana ditemukan permasalahan bahwa mayoritas pegawai yang mengoperasikan hanya mengetahui sebatas pengetahuan Pak Dalman secara umum saja. Jadi, apabila muncul permasalahan dalam proses pengoperasian harus dibantu oleh pegawai yang sudah mahir. Kemudian di Teknologi Informasi dan Komunikasi adanya gangguan server dan jaringan dan ketiga adalah faktor anggaran yang masih belum sepenuhnya transparan yang dibuktikan dengan kurang detailnya RAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada aplikasi Pak Dalman 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 Kendal. 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 Teknologi Informasi dan Komunikasi. Bahwa TIK sangat penting, pasalnya penerapan teknologi informasi akan optimal jika pengetahuan pengguna atau pengguna jasa teknologi memahami teknologi sehingga target penerapan teknologi informasi tercapai. Penelitian milik Sinta (2019) menyatakan bahwa TIK dan 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 serta untuk mencapai sasaran penerapan teknologi informasi yang efektif, perlu dilakukan komputersisasi pemerintahan.

Selanjutnya pada variabel Pelaksana, 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).

Terakhir menjadi esensial, menjadi penting bahwasanya anggaran merupakan sumber daya 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*.

Ketiga variabel tersebut baik pada TIK, Pelakana, dan Anggaran akan menentukan kualitas implementasi dari *E-government* untuk mewujudkan *digital government* yang baik di lingkungan Kabupaten Kendal. Maka dari itu, penelitian ini akan meneliti Pengaruh TIK, Pelakana, dan Anggaran terhadap implementasi Pemerintahan Digital dengan studi kasus penerapan pelayanan *online* melalui aplikasi “Pak Dalman” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. 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. Seberapa besar pengaruh Teknologi Informasi dan Komunikasi, pelaksana, dan anggaran terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal Tahun 2022?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh TIK, SDM, dan Anggaran terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal 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 Kendal, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas

TIK, SDM, dan Anggaran untuk meningkatkan implementasi pemerintahan digital.

1.5. Kajian Pustaka

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan implementasi pemerintahan digital di Indonesia adalah sebagai berikut:

NO	PENULIS	JUDUL	TEMUAN
1.	Musfikar (2018)	<i>Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie</i>	Meneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode kuisisioner untuk menganalisis kendala yang mempeengaruhi implementasi <i>e-government</i> pada pemerintah Kabupaten Pidie. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kendala yang sangat mempengaruhi implementasi <i>e-government</i> pada pemerintah Pidie adalah faktor organisasi, sedangkan dua faktor lain

			yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan faktor infrastruktur tidak mempengaruhi signifikan.
2.	Kusuma dan Pribadi (2020)	<i>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” Melalui Unified Electronic Governement Adoption (Umega)</i>	Meneliti dengan menggunakan metode kuantitatif dan juga menggunakan model kerangka pemikiran UMEGA mengenai analisis beberapa faktor yang dapat mempengaruhi niat perilaku pengguna aplikasi Jogja Istimewa. Penelitian ini menghasilkan bahwa lima variabel yang memiliki pengaruh positif yakni Ekspektansi Kinerja dan Ekspektansi Usaha serta Pengaruh Sosial dapat mempengaruhi sikap, Kondisi Fasilitas dapat mempengaruhi ekspektansi usaha, Sikap mempengaruhi niat.

3.	Wulansari and Inayati (2019)	<i>Faktor-Faktor Kematangan Implementasi Government Yang Berorientasi Kepada Masyarakat</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tentang kematangan dari sebuah program E-Government yang sebelumnya dilakukan secara tradisional hingga saat ini ditarsformasikan dengan menggunakan teknologi. Objek pada penelitian ini adalah Surabaya Single Window(SSW) dan program layanan E-Health dan menghasilkan tiga faktor yang menentukan dari sebuah kematangan E-Government yakni lembaga, interaksi, dan layanan <i>online</i> .
4.	Yuni and Adnan (2022)	<i>Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan</i>	Meneliti dengan menggunakan pendekatan kualitatif tentang efektivitas sebuah program pelayanan publik berupa aplikasi

		<i>Berbasis Elektronik (E-Government)</i>	Dukcapil Ceria Mobile di Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian yang dilakukan oleh ... menghasilkan adanya kendala yang mengakibatkan kurangnya keefektivan dalam penerapan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile, salah satunya adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Efektivitas program ini dapat diwujudkan dengan melibatkan beberapa elemen seperti masyarakat, operator Nagari dan Dinas Dukcapil Kabupaten padang Pariaman.
5.	Purwidyasari and Syafruddin (2017)	<i>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Layanan</i>	Meneliti mengenai tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis E-

		<p><i>E-Government: Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2</i></p>	<p><i>Government</i> dengan menggunakan data primer berupa kuisisioner dan telah dilakukan uji validasi dan reliabilitas. Penelitian ini menghasilkan adanya lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yakni meliputi keamanan dan kerahasiaan, kemudahan akses, pelayanan publik, kepercayaan serta kualitas pada pelayanan publik.</p>
6.	Billy Muliadi (2021)	<p><i>Analisis Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya</i></p>	<p>Melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dan meneliti tentang upaya peningkatan pelayanan publik berupa Elektronik <i>Government</i> pada Badan pelayanan perijinan terpadu dan penanaman modal di</p>

			<p>Kota Palangka Raya. Penelitian ini menghasilkan bahwa adanya penerapan Elektronik Government yang telah dilakukan dapat dikatakan cukup baik karena masyarakat dapat memperoleh informasi dengan mengakses situs yang telah diterapkan. Dan juga telah ditemukan faktor penghambat dalam penerapan Elektronik Government yakni kurang SDM maupun pegawai dan sosialisasi terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang telah disediakan.</p>
7.	Maulani (2020)	<i>Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</i>	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang meneliti tentang penerapan <i>E-Government</i> dalam

		<i>(Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)</i>	meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara membuat program E-Health di Kota Surabaya dengan menggunakan analisa beberapa faktor yakni kemudahan penggunaan, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi program E-Health yang telah diterapkan sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya
8.	Sosiawan (2018)	<i>Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia</i>	Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang meneliti tentang hambatan dalam sebuah implementasi <i>E-Government</i> di Indonesia, dijelaskan bahwa implemestasi elektronik government di Indonesia masih separuh berjalan dan

			<p>masih jauh di bawah standar yang ada, dan penelitian ini menghasilkan bahwa <i>E-Government</i> di Indonesia sudah dapat dikaatkan cukup namun ada 2 tahapan yang masih menjadi catatan yaitu transaksi dan transformasi karena secara manajerial yang ada tahapan ini masih berorientasi pada web presence saja.</p>
9.	.Delmana (2019)	<p><i>Pengaruh Penerapan Good Governance Dalam E-Purchasing Untuk Mencegah Korupsi</i></p>	<p>pada penelitian ini menggunakan metode penelitian tinjauan pustaka dengan analisis dan menghasilkan bahwa tindak korupsi dapat dikurangi dengan menerapkan adanya elektronik dilihat dari prinsip-prinsip tata kelola yakni pengawasan internal, penegakkan hukum dan peningkatan</p>

			fasilitas, infrastruktur, komitmen kepemimpinan dan pengkatan SDM.
10.	Cahyaningrum & Ardhian Nugroho (2019)	<i>Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta</i>	mengangkat tentang inovasi pelayanan Disdukcapil Kota Surakarta, dengan menggunakan metode penelitian deskriptis kualitatif dengan sumber data yang diperoleh dari dokumentasi dan wawancara. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan yaitu bahwa pelaksanaan melalui aplikasi ini adalah kendala dari kurangnya infastruktur yang tersedia pada layanan tersebut dan juga struktur organisasi yang berubah menjadi masalah.

Berdasarkan pemaparan beberapa tinjauan penelitian terdahulu, pembeda dari penelitian yang penulis lakukan dari penelitian sebelumnya dengan

penelitian saat ini yaitu pada penelitian ini, topik yang menjadi fokus dalam penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pemerintahan digital di aplikasi Pak Dalman yaitu faktor Teknologi Informasi dan Komunikasi, Pelaksana/SDM, dan Anggaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

1.6. Kerangka Teoritik

1.6.1. Implementasi Pemerintahan Digital

1.6.1.1. Pengertian Pemerintahan Digital

Bukan tidak mungkin bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menawarkan efisiensi, transmisi informasi yang cepat, keterjangkauan, dan keterbukaan di era globalisasi saat ini. Tak terkecuali pemerintah. Pemerintah berupaya untuk mengadopsi layanan pemerintah berbasis elektronik dengan menggunakan teknologi informasi atau "*e-government*" Gil-Garcia *et al.*, (2018). Pelayanan publik juga ditingkatkan dengan *e-government*. Isu pemerataan lebih diperhatikan oleh pemerintah dalam mengembangkan visi dan misi kebijakan teknologi informasi (menjadikan teknologi informasi meningkatkan kualitas layanan untuk kepentingan publik). Untuk mencapai sasaran penerapan teknologi informasi yang efektif, perlu dilakukan komputersasi pemerintahan atau *e-government* serta peningkatan

sumber daya manusia dan pendidikan di bidang teknologi informasi.

1.6.1.2. Implementasi Pemerintahan Digital

Hadiyanti (2017) proses menerapkan kebijakan, dari politik ke administrasi, dikenal sebagai implementasi. Membuat kebijakan dalam rangka penyelesaian suatu program. Selain itu, Setiawan (2004) mendefinisikan implementasi sebagai perluasan kegiatan interaksi timbal balik antara proses perubahan tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta kebutuhan akan birokrasi yang efisien dalam mengimplementasikan kebijakan. Selain itu, implementasi mengacu pada tindakan yang diambil oleh orang, otoritas, kelompok atau pemerintah swasta untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam proses pembuatan kebijakan.

Menurut Fang (2002) inovasi pemerintah telah membantu pemerintahan untuk melihat bahwa teknologi benar-benar perpaduan dinamis dari tujuan, struktur, dan operasi. Implementasi *e-government* adalah aktivitas perubahan yang dirancang untuk menggunakan teknologi baru dan dengan tujuan untuk membantu transformasi dalam operasi dan efektivitas pemerintahan. Pengembangan pemerintahan digital adalah masalah baru yang dihadapi administrasi publik di milenium baru.

Mempertimbangkan bagaimana *e-Government* telah diimplementasikan dan seberapa cepat perkembangannya di

Indonesia dibandingkan dengan tahap awal. *E-government* adalah alat yang berguna untuk memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan publik, sektor swasta, atau bahkan di dalam pemerintahan. layanan yang dibuat dengan cara ini menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memuaskan penggunaannya. 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 mempunyai 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 di dalam menjalankan urusan pemerintahan sehingga nantinya indeks dari tujuan organisasi atau institusi dapat tercapai.

1.6.2. Teknologi Informasi dan Komunikasi

1.6.2.1. Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi

Menurut Zuppo (2012) mendefinisikan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat didefinisikan sebagai konvergensi elektronik, komputasi, dan telekomunikasi. Ini telah melepaskan gelombang pasang inovasi teknologi dalam pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, transmisi, dan penyajian informasi yang tidak hanya mengubah sektor teknologi informasi itu sendiri menjadi bidang kegiatan yang sangat dinamis dan berkembang menciptakan pasar baru dan menghasilkan investasi baru, pendapatan dan pekerjaan, tetapi juga menyediakan mekanisme yang lebih cepat dan efisien bagi sektor-sektor lain untuk menanggapi pergeseran pola permintaan dan perubahan dalam keunggulan komparatif internasional, melalui proses produksi yang lebih efisien serta produk dan layanan baru dan lebih baik.

Saat ini, definisi Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) jauh lebih luas, mencakup hampir semua jenis bisnis. Dari manufaktur, pengecer, bank, dan penerbit hingga firma riset, institusi medis, lembaga penegak hukum, perusahaan pemerintah, dan perpustakaan di mana pun bergantung pada pekerja Teknologi, Informasi dan Komunikasi untuk menjalankan bisnis sehari-hari mereka (Alvarez *et al.*, 2003).

TIK secara konsisten didefinisikan dalam kamus sebagai mengelola jaringan komputer, mengembangkan konten web asli, memproduksi video secara digital, berkonsultasi dalam desain sistem komputer, menjual produk secara *online*, membuat karya seni 3-D, mengelola basis data bisnis, perangkat lunak pengkodean, menawarkan dukungan teknis, mengelola proyek dan anggaran, dan menulis dokumentasi teknis.

(Alvarez *et al.*, 2003) indikator dalam teknologi informasi adalah sebagai berikut:

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.

1.6.2.2. Faktor Teknologi Informasi dan Komunikasi pada *E-Government*

Gil-Garcia *et al.*, (2018) Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat berpengaruh terhadap implementasi pemerintahan digital karena pada dasarnya *e-government* merupakan penggunaan TIK misalnya penggunaan internet,

intranet dan aplikasi pada sarana pemerintahan yang meningkatkan relasi antara pemerintah dengan pihak dan kegiatan lain. Peran teknologi dalam implementasi pemerintahan digital menurut Fang (2002) yaitu: *collect* yang berarti mendapatkan dan mengumpulkan data untuk meklasifikasikan masalah atau informasi saat ini, *communicate* yang berarti mengolah data informasi yang diperoleh sebelumnya dan *crunch* yaitu langkah pengambilan kebijakan atau keputusan dari hasil olah data. 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.

1.6.3. Pelaksana (Sumber Daya Manusia)

1.6.3.1. Pengertian Pelaksana (Sumber Daya Manusia)

Kemampuan seseorang, individu, atau organisasi (kelembagaan) untuk memenuhi tujuan secara efektif dan efisien dikenal sebagai kapasitas sumber daya manusia. Kapasitas seseorang atau individu dalam suatu kelompok atau lembaga dapat

dinilai dari seberapa baik mereka mencapai tujuannya dan berkinerja dengan efektif dan efisien untuk memberikan keluaran dan hasil.

Dalam upaya mencapai visi, misi, maksud, dan tujuan organisasi, sumber daya manusia berperan sebagai penopang utama sekaligus penggerakannya. Untuk bisa memberikan kontribusi yang seefektif mungkin terhadap upaya tercapainya tujuan organisasi, maka perlu adanya jaminan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan karena merupakan salah satu komponen organisasi yang sangat penting (Yosefrinaldi, 2013).

Griffin (2004) menegaskan bahwa rata-rata pendidikan dan jumlah pengalaman merupakan indikator sumber daya manusia yang baik. Pendidikan adalah kegiatan manusia yang universal. Pelatihan adalah prosedur metodis untuk mengubah perilaku seseorang untuk mencapai tujuan organisasi. Program pelatihan yang baik harus terhubung dengan bakat dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan itu. pengalaman yang diperoleh melalui pekerjaan. Dengan latihan, seseorang akan terbiasa melakukan suatu tugas, mengembangkan wawasan yang luas, dan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kompetensi adalah kualitas seseorang yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan suatu tugas (Hevesi, 2005 dalam Indriasari dan Nahartyo, 2008).

Adapun Menurut Zubaidi *et al.*, (2019) dalam mengukur kualitas Pelaksana 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 pelaksana (SDM). 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 pelaksana (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.

1.6.3.2. Faktor Sumber Daya Manusia pada *E-Government*

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

1.6.4. Anggaran

1.6.4.1. Pengertian Anggaran

Anggaran berfungsi sebagai peta jalan penyelenggaraan pemerintah, yang menguraikan tujuan, penerimaan, pengeluaran, transfer, dan pembiayaan yang semuanya diukur dalam rupiah dan disusun secara metodis selama satu periode waktu. Kesepakatan formal antara pemerintah dan legislatif tentang pengeluaran dan penerimaan yang diharapkan untuk memenuhi pengeluaran yang diperlukan atau kebutuhan pembiayaan menghasilkan anggaran pemerintah.

Pengertian lain dari anggaran adalah sebagai strategi keuangan yang mencakup hal-hal berikut:

1. Rencana organisasi untuk memberikan kembali kepada masyarakat atau inisiatif lain yang dapat meningkatkan kapasitasnya untuk melayani.
2. Menghitung biaya yang akan dikeluarkan untuk menjalankan strategi tersebut.
3. Menentukan sumber mana yang akan menghasilkan uang dan perkiraan pendapatan tersebut.

Kesimpulannya adalah tujuan membuat anggaran adalah untuk memastikan bahwa persyaratan jangka pendek terpenuhi dan tercapai, dan anggaran tetap konsisten dengan tujuan perusahaan. Anggaran seringkali memiliki jangka waktu satu tahun karena harus cukup fleksibel untuk kadang-kadang direvisi dalam menanggapi pergeseran lanskap politik, kebijakan pemerintah, dan pengaruh luar lainnya.

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.

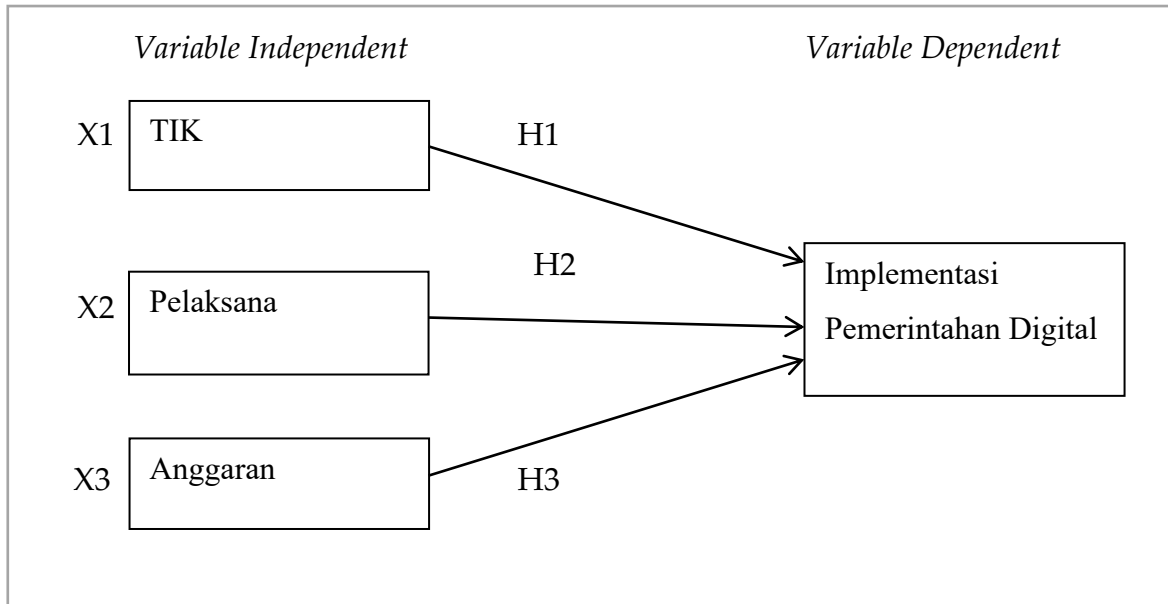
2. Efisiensi Anggaran

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

1.6.4.2. Faktor Anggaran dalam Implementasi *E-Government*

Citra (2011) dalam temuannya menyatakan bahwa anggaran merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi dalam pengimplementasian pemerintahan digital. Disebutnya bahwa anggaran yang dibutuhkan yaitu untuk penyediaan peralatan, penyediaan fasilitas, pemeliharaan komputer, dan juga pelatihan-pelatihan untuk para pegawai (SDM). 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).

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



1.7. Hipotesa

1. Teknologi Informasi dan Komunikasi mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.
2. Pelaksana atau Sumber Daya Manusia mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.
3. Anggaran mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.8.1. Definisi Konsep

Sebuah komponen penelitian yang dikenal sebagai definisi konseptual menguraikan kualitas masalah yang sedang diperiksa.

Definisi konseptual dari setiap variabel dapat diusulkan dengan menggunakan kerangka teori yang disebutkan di atas, sebagai berikut:

1. Implementasi Pemerintahan Digital

Implementasi pemerintah digital adalah pelaksanaan sistem pemerintahan yang berbasis digital seperti *e-government*, *e-service*, dan *e-digital service* dengan tujuan lebih memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kapanpun dan dimanapun dengan sistem daring.

2. Teknologi Informasi dan Komunikasi

Pengertian TIK adalah teknologi yang berhubungan dengan temu kembali informasi, pengumpulan, pengolahan, pengenceran, difusi, dan penyajian.

3. Pelaksana (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) adalah suatu proses yang meliputi pengelolaan, perencanaan, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan yang berkaitan dengan analisis jabatan, pengadaan, evaluasi jabatan, pengembangan guna mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Anggaran

Anggaran berfungsi sebagai peta jalan penyelenggaraan pemerintah, yang menguraikan tujuan, penerimaan,

pengeluaran, transfer, dan pembiayaan yang semuanya diukur.

1.8.2. Definisi Operasional

Ide data harus dioperasionalkan dengan membuatnya menjadi variabel atau sesuatu yang bernilai untuk dipelajari secara eksperimental. Berikut ini adalah penjelasan tentang cara kerja definisi operasional variabel penelitian:

No.	Variabel	Indikator	Parameter
1.	Implementasi Pemerintahan Digital	1. Ketercukupan Urusan	Efisiensi
			Kejujuran
			Profesionalitas
		2. Kecerdasan Teknologi	Kelengkapan teknologi
			Kemudahan
		3. Integrasi Antar Pemerintah	Efektifitas
			Efisiensi
		4. Ketepatan Hasil Kerja	Hemat waktu
Efisien anggaran			
2.	Teknologi Informasi dan Komunikasi	1. Kecanggihan Software	Kelengkapan fitur
			Petunjuk navigasi
		2. Keamanan Data	Terjaganya data

			Adanya server penyimpan data
3.	Pelaksana (SDM)	Pelatihan Teknologi	Adanya pelatihan teknologi untuk pelaksana
		Kemampuan Menjalankan Tugas	Kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan keterampilan
		Kepuasan Menggunakan Aplikasi	Menguasai teknologi dengan baik
			Dukungan lingkungan kerja
4.	Anggaran	Efektivitas Penggunaan Anggaran	Pencapaian output perencanaan
			Penyelesaian pelaksanaan pembayaran
		Efisiensi Anggaran	Ketepatan satuan kerja dalam melakukan pembayaran

Tabel 1.2 Definisi Operasional

1.9. Metode Penelitian

Penelitian ini secara spesifik menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif, menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) adalah jenis penelitian yang menghasilkan kesimpulan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan teknik statistik atau metode kuantifikasi (pengukuran) lainnya. Menurut Sugiyono (2017), gagasan metode penelitian kuantitatif adalah metodologi penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang ditetapkan.

1.9.1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk menjelaskan tingkat pengaruh Teknologi Informasi dan Komunikasi, pelaksana, dan anggaran terhadap implementasi pemerintahan digital dengan fokus pada implementasi aplikasi Pak Dalman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, maka dari itu penelitian ini menggunakan tipe survey. Sugiyono (2018) metode penelitian survey adalah teknik penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang pandangan, pendapat, atribut, dan perilaku hubungan variabel dari sampel masyarakat umum untuk mengevaluasi berbagai hipotesis sosiologis dan psikologis. Prosedur tertentu, metode pengumpulan data termasuk pengamatan dangkal (wawancara atau kuisioner), dan hasil studi sering terjadi. Sedangkan

menurut Stockemer (2019) Penelitian survey telah menjadi teknik utama untuk mengumpulkan informasi tentang individu, seperti survey pelanggan, survey jejak pendapat, dan juga survey tentang pemilu.

1.9.2. Populasi (N) dan Sampel (n)

Populasi merupakan wilayah generalisasi dimana dalam wilayah tersebut terdiri dari subyek ataupun obyek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditujukan peneliti. Selanjutnya adalah sampel, sampel merupakan sebagian dari seluruh obyek yang dituju untuk melakukan sebuah penelitian dan dianggap dapat dijadikan sebagai perwakilan dari populasi yang ada (S Zein et.al 2019).

Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, Provinsi Jawa Tengah tahun 2022, 4 UPTD dengan jumlah populasi 121 orang.

Menurut Suwardi *et al.* (2018) sampel juga dapat dikatakan sebagian kecil dari suatu populasi yang ditujukan sesuai dengan metode tertentu yang nantinya dapat mewakili populasi tersebut.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode Slovin sebagai alat ukur karena dalam penarikan sample jumlahnya harus representatif.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber: Sugiyono yang dikutip dalam Setra (2021)

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 121 pegawai, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% karena populasi yang kurang dari 1000 orang dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{121}{1 + 121(10)^2}$$

$$n = \frac{121}{2.21}$$

$$n = 55$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 55 orang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi sampel pada penelitian.

Dalam menentukan jenis sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu suatu

metode penarikan sampel probabilitas yang dilakukan dengan kriteria tertentu. Sampel penelitian ini diambil secara *purposive sampling*, di mana sampel digunakan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

No.	Kriteria Sample	Pelanggaran Kriteria	TOTAL
1.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal		121
2.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yang menerapkan aplikasi Pak Dalman	(66)	55
	Total Sample		55

Tabel 1.3 Kriteria Sampel

Berdasarkan pada kriteria pengambilan sampel seperti yang telah disebutkan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 55 pegawai.

2.8.1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018) teknik pengumpulan data merupakan sebuah teknik/langkah yang sangat strategis dalam penelitian karena

tujuan dari penelitian sendiri adalah mendapatkan data.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyebaran daftar pertanyaan tertulis kepada responden, yang dapat dihubungi secara langsung, melalui surat, atau *online*. Kuisisioner ada dua tipe: tertutup dan terbuka (Sugiyono, 2008).

Bentuk kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner *online* (melalui *google form*) dalam pelaksanaan pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisisioner kepada pegawai yang menjadi sampel penelitian. Kuisisioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebar *google form* itu kepada 121 orang pegawai yang mengimplementasikan *digital government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan di mana dua atau lebih individu bertukar pertanyaan dan tanggapan lisan. Mereka adalah sumber informasi utama yang dapat digunakan bersama dengan metode pengumpulan data lainnya untuk menilai efektivitasnya (Usman dan Akbar, 2008).

Wawancara ini ditujukan kepada pegawai dan petugas Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kendal yang mengimplementasikan *e-government* sebagai pendukung dari metode kuisisioner dalam pengumpulan data.

3. Dokumentasi

Memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, catatan, angka tertulis, dan gambar berupa laporan dan informasi yang dapat membantu pembelajaran disebut dengan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2015) data dikumpulkan melalui dokumentasi, yang kemudian diperiksa atau dianalisis.

Dokumen untuk pendukung di penelitian ini adalah berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, dan Keputusan Bupati yang terkait dengan implementasi pemerintahan digital.

2.8.2. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati (Sugiyono, 2014). Oleh karena itu, tujuan penggunaan instrumen penelitian adalah untuk mengumpulkan data yang komprehensif tentang suatu masalah, kejadian alam, atau fenomena sosial.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner tertutup. Kuisisioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuisisioner tertutup, artinya jawaban sudah tersedia, sehingga

responden tinggal memilih dan menjawab (Sugiyono, 2008).

Winarno (2013) mengklaim bahwa pengukuran adalah proses untuk mengetahui berapa banyak sifat (atau kualitas) peserta dalam populasi atau sampel yang dimiliki. Pengukuran adalah proses menempatkan angka pada hal-hal yang berbeda dengan cara yang mencerminkan kualitas atribut secara akurat. Sedangkan pengukuran data menurut Muhammad (2005) mendefinisikan bahwa skala pengukuran mengacu pada pilihan atau pemilihan skala variabel tergantung pada sifat data yang dikandung variabel penelitian. Skala pengukuran berfungsi sebagai titik acuan atau pedoman dalam memilih alat ukur untuk menyediakan data kuantitatif. Misalnya, satuan ukuran panjang dan berat masing-masing adalah meter, kilogram, ton, dan kuintal.

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukuran datanya. Skala Likert adalah skala yang digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi atau pandangan individu atau sekelompok individu tentang suatu gejala atau fenomena. Skala likert yang digunakan menggunakan ketentuan skor sebagai berikut:

1. Sangat Setuju	skor = 5
2. Setuju	skor = 4
3. Netral	skor = 3
4. Tidak Setuju	skor = 2
5. Sangat Tidak Setuju	skor = 1

Tabel 1.4 Skala Likert

2.8.3. Teknik Analisis Data

Moleong (2011) mendefinisikan analisis data sebagai upaya yang melibatkan bekerja dengan data, mengaturnya, membaginya menjadi bagian-bagian yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan mengidentifikasi pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan membuat keputusan yang dapat dijelaskan atau diceritakan kepada orang lain.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS adalah singkatan dari Structural Equation Modeling – Partial Least Square. Salah satu bidang penelitian statistik yang dapat memeriksa sejumlah interaksi yang biasanya sulit untuk diukur secara bersamaan adalah SEM (Structural Equation Model). Tujuan SEM, pendekatan analitik multivariat, adalah untuk menyelidiki hubungan antara variabel dalam model, termasuk antara indikator dan konstruksi mereka dan hubungan antara konstruksi. SEM menggabungkan analisis faktor dengan analisis regresi (korelasi). Model persamaan struktural SEM berbasis komponen atau varian disebut PLS (Partial Least Squares). PLS adalah strategi berbeda yang beralih dari strategi SEM berbasis kovarians ke strategi berbasis varians (Hair Jr *et al* 2021). SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

Validitas menurut Ihsan (2016) merupakan sejauh mana tes benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan untuk dinilai dikenal sebagai

validitas. Keakuratan validitas pengukuran tidak terbantahkan. Haynes dalam Ihsan (2016) mendefinisikan validitas sebagai sejauh mana komponen instrumen penilaian relevan dan secara akurat mencerminkan desain alat ukur yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu sering disebut sebagai validitas isi.

Reliabilitas menurut Masri Singarimbun dalam (Saefullah, 2017) adalah merupakan indikator seberapa besar suatu alat ukur dapat diandalkan. Sebuah alat ukur dianggap dapat diandalkan jika digunakan berulang kali untuk menilai gejala yang sama dan temuan pengukuran sebagian besar konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan seberapa konsisten suatu alat ukur mengukur gejala tertentu.

Uji regresi menurut Fisher (1925) adalah hubungan antara satu variabel, variabel yang dijelaskan, dan satu atau lebih faktor, variabel penjelas, dipelajari dengan analisis/uji regresi.

Uji hipotesis merupakan membuat kesimpulan berdasarkan analisis data, yang mendukung kebenaran dari eksperimen terkontrol maupun dari pengamatan, dikenal sebagai pengujian hipotesis (tidak terkontrol). Menurut batas probabilitas yang telah ditentukan, suatu hasil dianggap signifikan secara statistik jika hampir tidak mungkin terjadi secara kebetulan (Fisher, 1925).