

BAB I

PENDAHULUAN

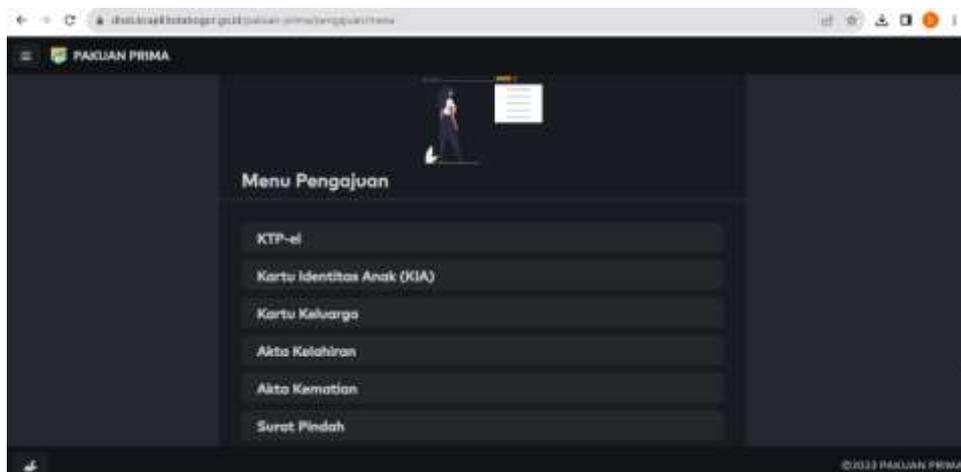
1.1 Latar Belakang

Di masa kini, Pemerintah di berbagai Negara telah banyak melakukan digitalisasi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat menurut Suprastiyo et al., (2023) dalam bukunya yang berjudul *Agile Governance Aplikasi Dalam Pelayanan Publik* mengatakan bahwa Reformasi administrasi merupakan pergantian yang ditujukan pada beberapa karakter penting, alhasil memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan public yang berdaya guna efisien, serta responsive (Dror,1976). Indonesia merupakan negara yang telah menerapkan digitalisasi pada system pemerintahannya, seperti yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang system pemerintahan berbasis elektronik. Dimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat yang diharapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Perpres No.95 Tahun 2018). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public dituntut untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan public agar memenuhi kebutuhan dari masyarakat dengan baik. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas dari pelayanan public yang membuat sebuah inovasi system pemerintah berbasis elektronik (Ridho, 2023).

Pemerintah Kota Bogor juga telah menerapkan pelayanan secara elektronik (*e-government*), yakni diterapkannya website SIKANCIL BERLARI singkatan dari Sistem Kependudukan Catatan Sipil Layanan Prima Terintegrasi dibawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bogor untuk pembuatan KTP

Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah (Widiasih & Ismowati, 2023). Website ini di buat dengan tujuan mewujudkan masyarakat Kota Bogor tertib dalam administrasi kependudukan dan catatan sipil, Pemkot Bogor terus berupaya meningkatkan pelayanan berbasis elektronik dan menyabet penghargaan pada tahun 2022 Indonesian Smart Nation Award (ISNA) (Rizki, 2022).

Gambar 1.1 Website Pelayanan SIKANCIL BERLARI



Sumber: (disdukcapil.kotabogor.go.id, 2023)

Dapat diketahui bahwa dalam pelayanan SIKANCIL BERLARI terdapat beberapa layanan dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti yang dijelaskan sebelumnya. Hal ini merupakan upaya Pemerintah Kota Bogor dalam melakukan *E-Services* kepada masyarakat. Tujuan dari adanya *E-Services* ini untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan urusan administrasi tidak perlu ke tempat pelayanan pemerintah dalam hal ini kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor menurut Widiasih & Ismowati, (2023) masyarakat

hanya perlu menggunakan media elektronik seperti ponsel pintar dan computer untuk mengakses layanan Si KANCIL BERLARI.

Meskipun demikian menurut Diskominfo Kabupaten Bandung (2017) *E-Service* sendiri memiliki risiko yang sangat berbahaya seperti cyber crime yang dapat merusak dan system Teknologi Informasi Komunikasi pada (*E-Government*) seperti yang terjadi di Website Si Kancil Berlari dalam pelaksanaannya masih banyak warga bogor yang tidak dapat mengakses website tersebut, menurut Rosa (2022) dalam artikel berita yang dikeluarkan oleh bogorinsider.com Kepala Disdukcapil Kota Bogor, memberi tanggapan bahwasannya pihak nya memang sengaja mematikan system online untuk sementara. Yang artinya pelayanan kependudukan tersebut dikembalikan dengan metode manual. Mulai dari pendaftaran E-KTP, akta kelahiran, maupun urusan dokumen lainnya. Masyarakat diminta untuk langsung menyambangi kantor dinas atau kecamatan. Kepala Disdukcapil Kota Bogor berlasan dikarenakan arahan dari Dirjen Pencatatan Kependudukan Sipil Kementrian Dalam Negri yang dimana bahwa Kota Bogor satu dari empat wilayah yang data kependudukan nya dibobol atau diretas dan yang pada akhirnya layanan online melalui situs SiKancil Berlari dihentikan sementara waktu (Saudale, 2021).

Pemerintah Kota Bogor seharusnya sudah mengetahui dampak dari Layanan Elektronik (*E-Service*) dimana memang keamanan perlu untuk ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui internet sebagai kemampuan dari situs tersebut dalam memberikan fasilitas dan kemudahan serta keamanan dalam proses pengurusan administrasi, menurut Gosal & Bernarto (2021) layanan

Electronic sudah seharusnya memiliki keamanan pada saat melakukan transaksi dan juga keamanan data dari sifatnya pribadi dari masyarakat selaku pengguna dan pemerintah selaku pelayan harus menjamin Keamanan Elektronik atau *E-Security* perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa aman dalam pengrususan data.

Kota Bogor sejak pandemic Covid-19 mengambil Langkah strategis guna meningkatkan layanan prima kepada warganya, kebijakan yang dikeluarkan yaitu melalui inovasi pelayanan Publik, tetapi dalam pelayanannya memiliki hambatan yang datang baik dari pemerintah maupun masyarakat hambatan-hambatan itu dari segi komunikasi terkait sosialisasi kebijakan masih kebanyakan orang kebingungan dalam penggunaan si kancil berlari, sumber daya yang memiliki kewenangan untuk merespon dari keluhan masyarakat masih kurang responsive, lalu ada nya penghentian sementara akibat retasan Data Kependudukan Kota Bogor (Widiasih & Ismowati, 2023). Program dari Si Kancil dimasa pandemic Covid-19 menjadi sebuah solusi yang baik bagi masyarakat karena terbatas untuk tatap muka, namun program SiKancil Berlari masih sangat relevan untuk diterapkan mengingat digitalisasi merupakan inovasi pelayanan public yang terus dikembangkan. Berdasarkan Latar Belakang diatas, peneliti ingin mencari tahu Penerapan Transformasi Digital dilihat dari Perspektif *Agile Governance* dalam layanan *e-service* SiKancil Berlari di Kota Bogor. Peneliti akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuisisioner tujuan responden masyarakat kota Bogor Pengguna Sikancil Berlari. Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai Transformasi Digital Governance ditinjau dari Perspektif *Agile Governance* dalam

Penerapan *E-Service* si Kancil Berlari di Kota Bogor. Sehingga nantinya dapat menambah wawasan bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1. Bagaimana Penerapan Tranformasi Digital *Governance* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bogor Melalui Sikancil Berlari?

1.2.2. Bagaimana Capaian *Agile Governance* dalam *E-Service* Sikancil Berlari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Untuk mengetahui Penerapan Transformasi Digital *Governance* Sikancil Berlari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bogor .

1.3.2. Untuk Menguji Capaian *Agile Governance* dalam Sikancil Berlari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor .

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan, Khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan penerapan *E-Service* dalam Perspektif *Agile Governance*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi Pemerintah Kota Bogor, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan elektronik (*E-Service*) untuk menciptakan *Agile Governance* yang baik.

1.5 Kajian Pustaka (*literature review*)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan elektronik (*E-Service*) pemerintah di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kajian Pustaka

NO	PENULIS	JUDUL	TEMUAN
1.	(Widasari, 2022)	<i>E-Service Quality Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung</i>	Meneliti menggunakan metode kualitatif dengan penjelasan Deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui <i>E-Service</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Hasil temuan didapatkan 4 Indikator menurut Zeithaml Instrumen Efisen yang terbatas di beberapa fitur saja, realibilitas yang masih belum lancer dan optimal, Privacy sudah berjalan baik tetapi sdm masih rendah yang dimana kurangnya inisiatif masyarakat sehingga belum terlaksana dengan baik.
2	(Ridho, 2023)	<i>Evaluasi Penerapan E-Service Layanan Digital Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota</i>	Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan, efektivitas, dan efisiensi layanan digital <i>e-service</i> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Hasil temuan terdapatnya kendala dikarenakan kurangnya kesadaran dan keterampilan

		<i>Pekanbaru</i>	teknologi di kalangan masyarakat yang mengakibatkan Sebagian besar tidak dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal.
3	(Sherissa & Anza, 2022)	<i>Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi PeduliLindungi Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Dki Jakarta</i>	Peneliti menggunakan Kuantitatif dengan Teori E-GovQual Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada aplikasi peduliLindungi di DKI Jakarta selama masa pandemic Covid-19. Hasil temuan E-Service Quality pada aplikasi PeduliLindungi termasuk kategori baik jika dilihat dari 3 dimensi yang memiliki kualitas efficiency, trust, dan reliability. Sedangkan kategori buruk yaitu citizen support.
4	(Lindgren & Van Veenstra, 2018)	<i>Digital Government Transformation: A Case Illustrating Public E-Service Development As Part Of Public Sector Transformation</i>	Penelitian ini menggunakan Kualitatif dengan wawancara mendalam dan dengan mengkonseptualisasikan untuk mengetahui digitalisasi public dapat dikaitkan dalam tranformasi sector public dan dikaitkan dengan nilai public di Negara Swedia. Hasil dari penelitian ini bahwa untuk mencapai nilai-nilai masyarakat bahwa perlunya perubahan undang-undang dalam kebijakan serta praktik kerja pejabat public.
5	(Garad & Qamari, 2021)	<i>Determining Factors Influencing Establishing E-Service Quality In Developing Countries: A Case Study Of Yemen E-Government</i>	Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan analisis deskriptif dan inferensial untuk mengetahui tentang e-government di Yaman. Hasil penelitian ini menunjukkan hambatan dalam kualitas layanan elektronik di Yaman dikarenakan kurangnya kualifikasi, kesenjangan digital,

			infrastruktur teknologi yang lemah, kurangnya pendanaan, kurangnya kerangka peraturan, strategi perkembangan, kurangnya kerangka peraturan, strategi pengembangan, dan kepercayaan terhadap layanan elektronik.
6	(Rachmawati & Syafarudin, 2022)	<i>Analysis Of E-Service Quality And E-Trust On E-Loyalty With E-Satisfaction As An Intervening Variable In The Government E-Catalogue</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh e-service kualitas layanan elektronik melalui kepuasan elektronik pengguna e-Catalogue di seluruh Kementrian/Lembaga/Perangkat Daerah di Indonesia. Hasil penelitian ini bahwa E-Service Quality berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap e-loyalty.
7	(Noor, 2022)	<i>The Effect Of E-Service Quality On User Satisfaction And Loyalty In Accessing E-Government Information</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Analisis Structural Equation Modeling Perangkat Lunak AMOS. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna sistus web layanan public di Indonesia. Hasil temuan ini layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna, memediasi secara parsial pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna.
8	(Sulistiyo et al., 2023)	<i>Transformasi Digital Dalam Pelayanan Surat</i>	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan wawancara dan data sekunder

		<i>Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri</i>	dengan dari dokumen Korlantas Polri, tujuan penelitian ini untuk menganalisis tranformasi digital dan dampak penerapan TI dalam pelayanan SIM di Indonesia. Hasil temuan ini adalah tranformasi digital Pelayanan SIM melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) telah memberikan manfaar bagi masyarakat kemudahan, fleksibilitas, dan Transparansi pelayanan SIM.
9	(Desta andri muryono, 2022)	<i>Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Implementasi E-Service Quality Dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan Pt Pln (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Di Pt Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Sulawesi Selatan Tenggara Barat</i>	Penelitian ini menggunakan Kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aplikasi PLN <i>mobile</i> terhadap kepuasan pelanggan PLN di Sulawesi Selatan dilihat dari kemudahan, desain aplikasi, keandalan, ketersediaan system, keamanan data pribadi, daya tanggap, empati, kepercayaan pelanggan, dan pengalaman pengguna. Hasil dari penelitian ini kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan data pribadi, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PLN di Provinsi Sulawesi Selatan.
10	(Jacob Paul Latupeirissa, 2023)	<i>Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dnegan simple random sampling, tujuan penelitian ini mengidentifikasi dari kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayaan public dan E-Service bagi masyarakat kota Denpasar. Hasil penelitian ini Kualitas layanan public E-Service Quality berpengaruh kepada kepuasan masyarakat Kota Denpasar.

11	(Kartika & Oktariyanda, 2022)	<i>Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuannya untuk menjelaskan pelayanan administrasi melalui online pada kabupaten Gresik. Hasil sudah baik dan terintegrasi tetapi dalam hambatanya masyarakat masih belum mengetahui adanya aplikasi berbasis website POEDAK.
12	(Sodani, 2020)	<i>Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan</i>	Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Memiliki tujuan untuk mengetahui layanan kesehatan melalui elektronik di puskesmas Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (e-SIKLA). Hasil dari penelitian ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, mudah, efisien, dan efektif.
13	(Pribadi & Niswah, 2019)	<i>Kualitas Pelayanan Elektronik Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah Dan Tidak Bertele-Tele) Di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo</i>	Penelitian ini menggunakan kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui menjelaskan tentang kualitas dari pelayanan elektronik Cepet Mule di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan sudah baik kendalanya aplikasi Cepet Mule belum terdapat di playstore dan Appstore.
14	(Wamafma, 2023)	<i>Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di

		<i>Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Persandian, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Manokwari</i>	Kabupaten Manokwari dalam Pelayanan public. Hasil temuan penelitian ini sudah berjalan dengan baik tetapi banyak pelayanan elektornik tidak terintegrasi yang dimana disebabkan kurangnya SDM di bidang IT, Keterbasan Sarana dan Prasarana.
15	(Suhartanti et al., 2022)	<i>Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis It Dalam Menghadapi Era Digital Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan public di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung di era digital melalui SISKOHAT (Sistem Informasi Komputerasi Haji Terpadu) dan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik) Hasil dari penelitian ini adalah memiliki nilai positif dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan. Tetaapi dalam segi akses informasi kepada masyarakat masih kurang.

Beberapa literatur jurnal yang telah disebutkan tentu menjadi suatu elemen penilaian terkait studi mengenai pemerintahan yang adaptif (agile governance). Di sisi lain, diperlukan analisis mendalam terhadap penelitian-penelitian tersebut guna dapat membedakan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya.

Pembahasan mengenai agile governance dalam jurnal, artikel, dan kajian masih terbatas, terutama karena pemahaman mengenai inovasi agile governance di Indonesia masih kurang dikenal. Oleh karena itu, pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, perlu mengimplementasikan konsep ini ke dalam program-

program yang berkelanjutan. Salah satu contoh program yang dapat diadopsi dan merupakan implementasi konkret dari inovasi agile governance adalah Website SiKancil Berlari yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

Pembahasan studi tentang inovasi pemerintahan yang terkait dengan agile governance, seperti fokus penelitian pada Website SiKancil Berlari, telah ada dalam literatur, seperti Sipenduduk oleh Ridho (2023) dan POEDAK oleh Kartika dan Oktariyanda (2022). Kedua situs kependudukan ini hanya memfokuskan pada upaya pemerintah untuk meningkatkan layanan publik secara elektronik, bukan membahas Transformasi Digital Governance dengan desain e-Service model agile governance. Meskipun kedua inovasi tersebut dijadikan tolak ukur oleh peneliti, namun keduanya masih kurang dalam membahas hubungan inovasi tersebut dengan Transformasi Digital Governance dan desain e-Service model agile governance.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi yang konkret, menunjukkan bahwa pembahasan mengenai Transformasi Digital Governance dan desain e-Service model agile governance masih terbatas. Kajian terhadap Sikancil Berlari, sebagai salah satu inovasi Pemerintah Kota Bogor, menjadi hal menarik untuk dibahas. Selain untuk memperluas pemahaman terkait agile governance, tujuan lain dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi sebagai referensi bagi akademisi dan praktisi dalam mengembangkan penelitian mereka. Dengan adanya penelitian berjudul "Transformasi Digital Governance dalam Perspektif Agile Governance pada e-Services Sikancil Berlari," keunikan dan argumen dari penelitian ini

menempatkannya pada posisi yang solid untuk melanjutkan analisis riset terkait Transformasi Digital *Governance* desain e-Services model agile governance.

1.6 Kerangka Teoritik

Kerangka teori merupakan elemen penting dalam mendukung sebuah penelitian, karena dalam kerangka teori ini akan diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian. Lebih lanjut, kerangka teori ini berperan sebagai panduan pemikiran atau dasar teoritis dalam pelaksanaan penelitian. (Triana Dewi, 2022).

1.6.1 Transformasi Digital *Governance*

Menurut Eka Patrisia et al (2021) Transformasi Digital merupakan wujud dari Penataan system manajemen dan prosedur kerja yang berubah mengarah pada teknologi informasi. Dimana secara Teknis, sebuah pengaplikasian system informasi manajemen di dalam lingkungan organisasi yang tampak dari sebuah penggunaan beberapa perangkat keras dan lunak. Seperti halnya alat-alat elektronik seperti computer, telepon, jaringan internet Wi-Fi dan kabel digital. Dalam hal Pemerintahan yang berbasis Elektronik Transformasi Digital *Governance* merupakan penerapan tata Kelola yang mendukung Transformasi Digital dengan memanfaatkan potensi teknologi digital (Harso Supangkat, 2020).

Menurut Yusron et al (2022) secara konsep, tujuan dari digital governance atau E-Governance beririsan dengan tujuan E-Government dan E-Demokrasi. Dimana penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang melibatkan banyak sector selain dari pemerintah untuk meningkatkan dalam Proses Pelayanan Publik

yang merupakan tujuan E-Government. Oleh karena itu untuk meninjau permasalahan dengan teori oleh Harvard JFK School of Government terdapat tiga dimensi suksesi implementasi E-Government :

1. *Support* (dukungan)

Hal ini mampu diidentifikasi melalui “Political Will” yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam memimpin Perubahan Kearah Digital.

2. *Capacity* (kapasitas)

Kapasitas yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuannya hal ini dapat ditinjau dari sumber daya yang cukup hingga infrastruktur teknologi yang tersedia.

3. *Value* (Manfaat)

Value atau Manfaat yang diterima oleh seluruh lapisan mulai dari pemerintah, kelompok berkepentingan dan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari identifikasi melalui prioritas pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam setiap pelayanan yang tidak hanya berfokus pada hasil.

1.6.2 Agile Governance

Konsep *Agile Governance* menurut Kurniawan et al (2021) hadir memberi tawaran kepada birokrasi paradigma baru organisasi. *Agile Governance* diartikan sebagai sebuah kemampuan yang organisasi cepat untuk merespon secara cepat terhadap sebuah perubahan yang tak terduga dalam memnuhi sebuah tuntutan dan kebutuhan sebuah masyarakat yang makin berubah. *Agile Governance* kepada

pemerintah diwajibkan untuk mampu tangkas saat menemukan suatu permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat (Siti Ambia Zahra et al., 2022).

Menurut (Apriliyanti et al., 2021) Penerapan Agile Governance membuat pemerintah menjadi adaptif dan tanggap dalam menangani sebuah masalah yang dihadapi oleh pemerintah. *Agile Governance* sendiri memungkinkan pemerintah untuk merespon kebutuhan masyarakat dengan pengelolaan melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menciptakan pemerintahan yang tangkas (Malik & Wahid, 2023). Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa konsep *Agile Governance* menuntut pemerintah untuk gesit dalam menghadapi sebuah era perkembangan era modern yang tidak terduga. Sehingga dalam menghadapi situasi tersebut pemerintah mampu untuk beradaptasi serta cepat mengeluarkan kebijakan yang tepat dan inovatif dengan perkembangan situasi yang terjadi di negaranya masing-masing.

Adapun indikator-indikator dalam mengimplementasikan *agile governance* menurut Luna, Krutchen, dan Moura dalam Vernand (2020) yaitu :

1. Prinsip pemerintahan yang memadai/ (good enough government)

mengacu pada tindakan atau perilaku pemerintah yang didasarkan pada nilai-nilai tertentu dengan responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip ini tercermin dalam bentuk layanan dan inovasi yang diterapkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada publik.

2. Berorientasi pada Bisnis (Business-driven)

berarti bahwa setiap keputusan yang diambil harus mempertimbangkan kepentingan bisnis. Dalam konteks ini, pengembangan agile governance juga mengikuti prinsip keuntungan nominal yang diperoleh oleh pelaku agile, yang pada kasus ini adalah masyarakat itu sendiri.

3. Berfokus pada Manusia (human focused)

menekankan keterlibatan masyarakat dalam aktivitas pengelolaan pemerintahan dan pentingnya mendengarkan setiap masukan yang diberikan oleh mereka.

4. Pendekatan Sistematis dan Adaptif (Systematic and adaptive approach)

Pendekatan sistematis dan adaptif mengindikasikan bahwa dalam menghadapi perubahan yang cepat, diperlukan sebuah tim yang dapat mengeksplorasi kemampuan mereka terutama dalam konteks intrinsik.

5. Desain Sederhana dan Berkelanjutan (simple design and continuous)

Prinsip (simple design and continuous) mengartikan bahwa sebuah tim harus mampu mencapai hasil dengan cepat dan terus meningkatkan pencapaian mereka dalam merancang suatu sistem yang cepat dan terus meningkatkan capaian kerjanya dalam hal membuat desain.

1.6.3 E-Services

Menurut Triana Dewi (2022) Layanan berbasis elektronik, yang sering disebut sebagai e-Services, adalah istilah umum yang merujuk pada layanan yang disediakan melalui internet. Ini mencakup berbagai bentuk perdagangan online dan juga mencakup layanan non-komersial yang biasanya disediakan oleh pemerintah.

Konsep ini dapat dijelaskan dengan tiga komponen utama, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan teknologi yang digunakan sebagai saluran pelayanan. Sebagai contoh, dalam konteks layanan publik elektronik, badan publik berperan sebagai penyedia layanan, sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima layanan. Internet memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai jenis layanan elektronik, termasuk telepon, call center, kios publik, televisi, dan telepon genggam (Karim dan Khalid, 2003).

Pemerintah dalam Layanan Elektronik (E-Service) merupakan bentuk pelayanan berbasis elektronik yang menjadi salah satu opsi utama dalam upaya meningkatkan mutu layanan publik. Dengan memberikan akses melalui internet, pendekatan ini dapat mengoptimalkan efisiensi pelayanan, mencapai lebih banyak pelanggan dengan biaya yang lebih terjangkau, dan pada akhirnya, memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat (Widasari, 2022).

Kesimpulannya yaitu *e-Service* adalah sebuah inovasi yang menggabungkan aspek pelayanan dengan teknologi elektronik. *E-Service* mewakili langkah nyata dalam mengatasi kendala yang sering muncul dalam pelayanan konvensional yang terbatas oleh fasilitas perusahaan. Dari segi ketersediaan, *e-Service* menawarkan fleksibilitas yang lebih besar bagi pelanggan, memungkinkan mereka untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, *e-Service* juga memungkinkan perusahaan untuk memberikan tanggapan yang cepat. Walaupun saat ini, penggunaan *e-Service* oleh perusahaan masih terbatas (Karim dan Khalid, 2003).

Menurut Zeithaml dalam Tjiptono (2019) terdapat indikator-indikator dalam melaksanakan *e-Service* yaitu:

1. Efisiensi

Efisiensi dalam konteks ini mengacu pada prinsip kemudahan dan kecepatan dalam mengakses aplikasi atau situs dengan tujuan untuk mencari produk atau informasi terkait. Hal ini berkaitan dengan kemampuan suatu aplikasi untuk berfungsi dengan baik.

2. Reliabilitas

Reliabilitas dalam hal ini berhubungan dengan fungsi teknis dari situs yang bersangkutan, terutama dalam hal sejauh mana situs tersebut tersedia dan dapat digunakan sesuai dengan fungsinya. Penggunaan media sosial juga memengaruhi kinerja teknis suatu situs dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, terutama di era modern di mana akses internet menjadi sangat penting.

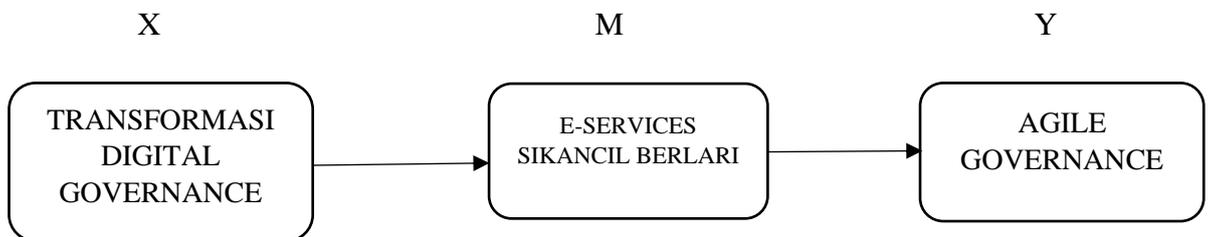
3. *Fullfilment*

Fullfilment dalam konteks ini mencakup akurasi janji pelayanan, ketersediaan produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini terkait dengan fungsi teknis yang efektif, seperti memberikan layanan kepada masyarakat dengan tepat dan sesuai waktu. Untuk memberikan layanan yang memuaskan masyarakat, penting untuk memiliki kesesuaian jadwal yang dijanjikan oleh staf pelayanan publik.

4. *Privacy*

Dalam konteks ini, kerahasiaan berkaitan dengan keamanan informasi dan jaminan bahwa data tidak akan bocor. Indikator keberhasilan kerahasiaan adalah kepercayaan terkait dengan informasi dan data pribadi yang diperoleh. Keamanan data adalah faktor utama yang harus dipertimbangkan dalam pengelolaan data masyarakat, karena keamanan data yang terjaga akan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan publik tersebut.

Gambar 1.2 Kerangka Teori



Keterangan

X : Variabel Bebas

M : Variabel Mediator

Y : Variabel Terikat

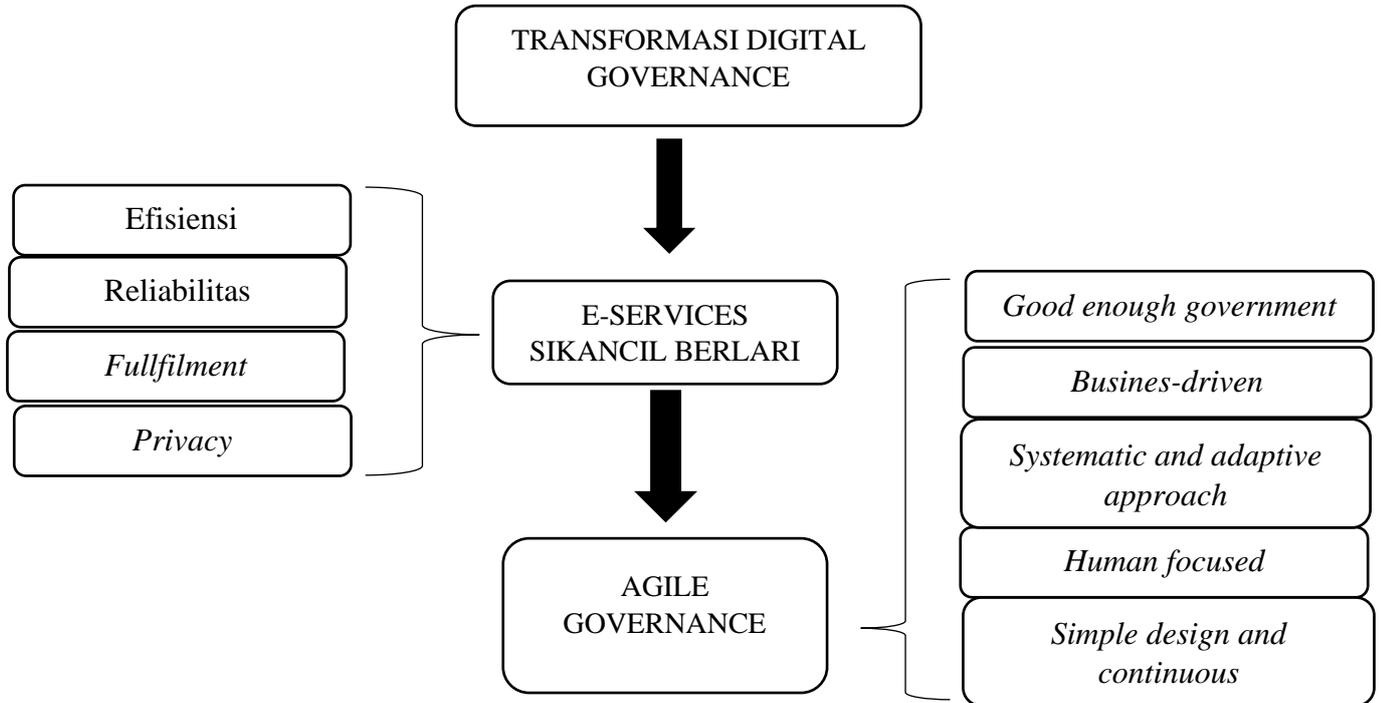
1.7 Hipotesa

1.7.1 Transformasi Digital Governance Mempengaruhi E-Service Sikancil Berlari Secara Positif dan Signifikan.

1.7.2 E-Services Mempengaruhi Agile Governance Secara Positif dan Signifikan.

1.7.3 Transformasi Digital Governance Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Agile Governance melalui E-Services.

Gambar 1.3 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023

1.8 Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1 Definisi Konsep

1.8.1.1 Transformasi Digital Governance

Transformasi Digital *Governance* merupakan Penataan system manajemen dengan menggunakan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dalam sebuah organisasi dengan perangkat keras dan Lunak. Dengan tujuan untuk meningkatkan Proses Pelayanan Publik.

1.8.1.2 Agile Governance

Agile Governance adalah sebuah kemampuan organisasi yang bergerak cepat dalam merespon perubahan tidak terduga di era modern dalam memenuhi tuntutan pelayanan public masyarakat yang semakin meningkat.

1.8.1.3. E-Service

Pelayanan Elektronik (E-Service) adalah penerapan sistem layanan oleh pemerintah melalui Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dengan tujuan untuk lebih memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kapanpun dan dimanapun dengan system digital.

1.8.2 Definisi Operasional

Menurut Triana Dewi (2022) Definisi operasional merupakan cara mengartikan variabel secara operasional menurut karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti dapat melakukan observasi atau pengamatan secara rinci terhadap suatu objek. Proses mengartikan variabel berarti menggambarkan variabel sedemikian rupa hingga variabel tersebut hanya memiliki satu makna. Jika sampai variabel tersebut memiliki makna ganda maka akan membuat variabel tersebut bias dan berpengaruh pada penelitian yang ada (Nurdin dan Hartati, 2019)

Variabel	Indikator	Paramater
Transformasi Digital Governance	<i>Support</i>	Adanya Kebijakan yang mendukung Kearah Pemerintahan Digital (E-Government).
	<i>Capacity</i>	Kapasitas SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dalam mendukung pengembangan layanan public digital.
	<i>Value</i>	Adanya kemampuan Integrasi teknologi baru yang dapat meningkatkan nilai dan fungsionalitas website.
<i>E-Service</i>	Efisiensi	Kemudahan dan kecepatan dalam melakukan akses pada website Sikancil berlari
	<i>Fullfilment</i>	Akurasi layanan dan proses <i>ontime</i> dengan waktu dijanjikan pada website Sikancil Berlari
	Relibilitas	Fungsi dan Manfaat dari fitur-fitur yang ada pada aplikasi Sikancil berlari sesuai dengan kebutuhan pengguna
	<i>Privacy</i>	Tingkat Keamanan terkait informasi pribadi pengguna website tersebut
Agile Governance	<i>Good enough government</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerapan Tata Kelola Pemerintahan berbasis digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menciptakan pemerintahan yang responsive. b. Penggunaan website Sikancil berlari untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
	<i>Busines-Driven</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengambilan keputusan kebijakan berdasarkan pada kebutuhan bisnis. b. Bisnis yang dilakukan dipicu oleh perkembangan teknologi
	<i>Human Focused</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tingkat partisipasi masyarakat pada pengembangan <i>agile governance</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. b. Pengambilan Keputusan berdasarkan kebutuhan masyarakat.
	<i>Systematic and Adaptive</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

		Sipil Kota Bogor dalam merespon percepatan teknologi. b. Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
	<i>Simple Design and Continous</i>	Desain Tata Kelola Pemerintahan yang cepat dan berkelanjutan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor melalui website Sikancil berlari.

1.9 Metodologi Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dampak dari Transformasi Digital Governance pada implementasi E-Services dengan menggunakan perspektif Agile Governance, dengan fokus studi pada Website Si Kancil Berlari yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bogor. Pendekatan penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang merupakan suatu pendekatan studi penelitian terhadap masalah sosial. Metode kuantitatif ini melibatkan pengujian teori yang melibatkan beberapa variabel, dan analisisnya menggunakan metode-metode statistik atau prosedur statistik untuk menentukan validitas konsep tersebut. Hasanah (2022). Metode penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman permasalahan sosial melalui uji teori yang melibatkan beberapa variabel. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode-metode atau prosedur statistik untuk menentukan kebenaran atau ketidakbenaran generalisasi dari konsep tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (2017). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei, di mana survei merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari

lingkungan penelitian, baik secara alamiah maupun dengan membuat data. Proses pengukuran melibatkan penyampaian pertanyaan kepada responden dan pengumpulan data sampel dari narasumber yang mewakili berbagai kelompok.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat dikarenakan dinas inilah yang berkepentingan dalam menciptakan serta mengelola website Sikancil Berlari. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor terletak di Jalan Achmad Adnawijaya No.45A, RT.01/RW.16, Tegal Gundil, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16164.

1.9.3 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 menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dimana memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota Bogor pengguna Si Kancil Berlari. Dikarenakan jumlah data populasi yang sangat besar maka pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Formula Slovin dianggap sangat tepat dalam situasi dengan populasi besar (Sujalu et. al, 2021). Populasi yang

dituju dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan Sikancil Berlari dikeluarkan oleh Dinas Pendudukan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

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 Zein1 *et.al* 2019). 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. Dalam penelitian ini, Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Populasi masyarakat yang menggunakan Layanan Si Kancil Berlari berjumlah 9.760 akun menurut Operator Layanan Si Kancil Berlari.

Untuk mendapatkan populasi sampel yang representative dari populasi sasaran, perkiraan jumlah masyarakat kota Bogor yang yang mewakili ialah 98 orang dengan dibulatkan menjadi 100 orang. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk pengambilan sampel dengan margin eror 10% seperti dibawah ini:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin eror (Tingkat Kesalahan dalam pengambilan sampel)

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

Dalam Penelitian ini jumlah populasi (N) = 9670 orang, dengan margin eror 10% jadi sampel nya adalah:

$$\begin{aligned}n &= \frac{9760}{1+9760(10)^2} \\ &= \frac{9760}{976,001} \\ &= 98,978 \Rightarrow 100\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini 98 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang masyarakat kota bogor yang menggunakan layanan Si Kancil Berlari sebagai sampel penelitian.

1.9.4 Tenik Pengumpulan Data

Menurut S Zein1, et.al (2019), teknik pengumpulan data merujuk pada tindakan pengambilan data atau proses yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi, fenomena, dan lokasi yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui kuisisioner dan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka. Kuisisioner, sebagai alat pengumpulan data primer, digunakan dengan menampilkan pertanyaan dalam format tertentu, dan metode ini telah diakui sebagai teknik dalam studi survei, sebagaimana dijelaskan oleh Febrianawati Yusup (2018).

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner (angket). Creswell (2017) menyatakan bahwa kuesioner melibatkan instrumen atau prosedur dengan menyajikan satu atau lebih pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, atau mungkin juga tidak dijawab. Oleh karena itu,

penelitian ini menyebarluaskan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner tersebut diimplementasikan dalam bentuk formulir Google. Peneliti menyebarkan formulir Google ini kepada 100 individu masyarakat yang menggunakan layanan Elektronik (e-services) Si Kancil Berlari. Dengan kata lain, peneliti menargetkan masyarakat yang telah ditentukan sebagai sampel untuk mengisi formulir Google tersebut..

1.9.5 Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Menurut Febrianawati Yusup (2018), instrumen dalam penelitian memegang peran yang sangat penting, karena instrumen memiliki fungsi vital dalam proses pengumpulan data. Kevalidan dan keandalan instrumen dapat diamati selama pengambilan data untuk memastikan apakah instrumen tersebut valid atau tidak. Dengan demikian, data yang dihasilkan dapat mengarah pada kesimpulan yang sesuai dengan realitas. Penelitian ini memanfaatkan instrumen berupa Kuisisioner (angket) yang bersifat tertutup. Kuisisioner tertutup adalah formulir yang disiapkan oleh peneliti dengan pertanyaan dan opsi jawaban yang sudah ditentukan, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti (Creswell, 2017).

Selanjutnya, untuk mengukur data, peneliti menggunakan skala Likert. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk menganalisis jawaban responden yang diperoleh dari kuisisioner (angket). Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umumnya digunakan dalam penyelidikan melalui angket Suwardi et al. (2018). Dalam

penelitian ini, skala Likert yang digunakan memiliki cakupan sebagai berikut:

[lanjutkan dengan detail skala Likert yang digunakan dalam penelitian :

Tabel 1.2 Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

1.9.6 Teknik analisis data

Teknik analisis data merupakan sebuah media yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari hasil yang telah dikumpulkan oleh peneliti, analisis dapat dibedakan sesuai dari jenis variabelnya yakni ada analisis bivariat, univariat, dan multivariat Creswell (2017). Pada penelitian ini akan menggunakan analisis multivariat dimana analisis ini merupakan analisis yang digunakan dalam menganalisis hubungan tiga variable, dikarenakan dalam penelitian ini peneliti akan meneliti 3 variabel dalam *Agile Governance* yakni Transformasi Digital *Governance* (x), E-Service Sikancil Berlari (M), terhadap *Agile Governance* (y).

Menurut Widhiarso (2010) Analisis yang dilakukam untuk menjelaskan pengaruh variable X terhadap variable Mediasi (M) yang juga mempengaruhi variable Y adalah analisis regresi dengan mediator.

Penelitian ini menerapkan analisis SEM-PLS untuk mengkaji data. SEM-PLS termasuk dalam klasifikasi model SEM dengan tujuan utama meramalkan dampak variabel X terhadap variabel Y dan memberikan gambaran lebih lanjut tentang hubungan teoritis antara kedua variabel tersebut. Data yang telah dihasilkan dan diolah melalui SEM-PLS mengambil bentuk uji regresi yang dilaksanakan oleh peneliti. Uji regresi berganda merupakan langkah pengujian validitas dan reliabilitas data untuk menentukan apakah kesimpulan yang ditarik dari data tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Oleh karena itu, penggunaan SEM-PLS memiliki nilai signifikan dalam melaksanakan uji regresi, sebagaimana dijelaskan Martono, Yuwono, and Rahardjo (2014).

Menurut Creswell (2017), validitas bertujuan agar peneliti dapat menarik kesimpulan yang akurat dari kuisisioner yang telah disebar, dengan memastikan bahwa data tersebut memenuhi kriteria dan sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dianggap dapat diandalkan dan dipercaya.