

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan perundang – undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang bekerja di suatu instansi dengan tujuan memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam bentuk sarana, prasarana serta fasilitas bagi pengguna pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan publik yaitu layanan dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Layanan kependudukan mencatat peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu untuk didaftarkan dan dibukukan sebagai bukti outentik yang tegas dan jelas orang yang bersangkutan. Bukti outentik membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang dalam rangka medapatkan atau memperoleh kepastian hukum.

Perangkat daerah yang memiliki tugas mengurus masalah kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan seperti pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berupa

pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak. Pelayanan pada bidang tersebut dilakukan mulai dari pencatatan, pendaftaran, serta pembukuan selengkap mungkin agar orang yang bersangkutan memiliki bukti yang sah terkait kedudukannya dan bisa dijadikan pembuktian serta pedoman kependudukan hukum seseorang.

Masih didapati pada penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan yang belum efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan melalui layanan aduan secara langsung atau melalui media sosial. Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kabupaten Bantul tahun 2020 menunjukkan layanan dalam kondisi baik dan masih perlu perbaikan untuk mencapai layanan yang maksimal.

Gambar 1. 1

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Bantul Tahun 2019



Sumber: skm.bantul.go.id tahun 2020, diakses pada 22 November 2020.

Selain itu, pandemi Covid-19 yang muncul sejak Desember 2019 di Cina dan telah menyebar ke 216 negara (Website WHO, 9 November 2020) membuat pelayanan publik terkendala, dikarenakan pemerintah membuat instruksi kebijakan untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah atau dikenal dengan istilah *Work From Home* (WFH). Penerapan *social distancing*, *physical distancing*, dan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dilakukan untuk menghambat penyebaran covid-19 di Indonesia, hal tersebut membuat pelayanan tidak sepenuhnya bisa dilakukan secara langsung seperti biasanya.

Guna mengatasi permasalahan tersebut serta mewujudkan kemudahan pelaksanaan pelayanan administrasi, perlu adanya inovasi di sektor publik yang diciptakan pemerintah. Inovasi diperlukan untuk mengatasi keluhan atas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Pemerintah perlu menyediakan sistem yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, untuk mengubah model layanan manual tatap muka menjadi layanan elektronik mengingat pada masa pandemi covid-19 ini ruang gerak terbatas karena harus mengikuti protokol Kesehatan. Inovasi layanan E-government merupakan sistem yang tepat digunakan pemerintah untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui komputerisasi, karena hasil survei Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2018 menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 171,17 juta orang dari 264,14 total populasi dengan tingkat pertumbuhan pengguna 10,12% atau 27,9 juta.

Gambar 1. 2

Penetrasi Pengguna Internet Tahun 2019



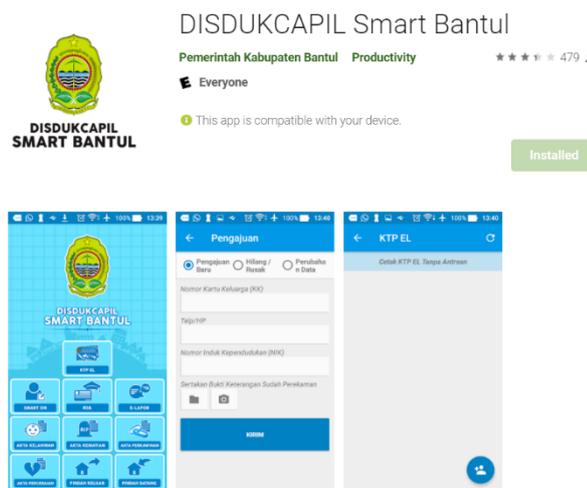
Sumber: Buletin APJII edisi 40 – Mei 2019, diakses pada 22 November 2020.

Upaya peningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dilakukan melalui inovasi berupa produk teknologi baru yaitu aplikasi yang bertujuan mengatasi permasalahan yang ada dan meningkatkan pelayanan publik. Inovasi tersebut adalah aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang diluncurkan pada awal tahun 2019, aplikasi tersebut merupakan gabungan dari dua aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi Cekatan (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian) yang diluncurkan Bulan Maret tahun 2018 dan Smart On (layanan perubahan data) diuncurkan pada Bulan Juli tahun 2018. Aplikasi Dukcapil Smart Bantul bisa digunakan oleh masyarakat Kabupaten Bantul untuk memudahkan mengurus dokumen kependudukan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam acara Layanan Aminduk di Era Digital yang disiarkan secara langsung di TVRI Yogyakarta menjelaskan bahwa Dukcapil Smart bisa digunakan masyarakat untuk mengurus dokumen

kependudukan dan dapat diunduh melalui *Google Playstore* (Jogjadaily.com edisi 19 September 2019)

Gambar 1. 3

Aplikasi Dukcapil Smart Bantul



Sumber: Google Playstore update terakhir 16 Juni tahun 2020, diakses pada 23 November 2020.

Aplikasi Dukcapil Smart Bantul diciptakan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan serta Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan. Dukcapil Smart Bantul menjadi salah satu inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk meningkatkan pelayanan sekaligus merespon banyaknya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang berbelit-belit, kurang efektif dan memuaskan.

Pada masa pandemi covid-19 aplikasi tersebut juga bisa menjadi pelayanan digital untuk meminimalkan kerumunan dan memudahkan masyarakat selama *social distancing*. Masyarakat cukup mengunduh aplikasi lalu memilih layanan sesuai kebutuhan dan mengisi data diri sesuai dengan petunjuk. Adapun layanan yang terdapat dalam aplikasi Dukcapil Smart Bantul meliputi KTP Elektronik, smart on, KIA, E-Lapor, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pindah keluar, dan pindah datang. Agar lebih memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga memberikan tutorial penggunaan aplikasi yang dapat diakses melalui website Dukcapil.bantulkab.go.id pada bagian beranda.

Gambar 1. 4

Tutorial Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul



Sumber: <https://Dukcapil.bantulkab.go.id> diakses pada 23 November 2020.

Sejak diluncurkan aplikasi Dukcapil Smart Bantul hingga kini sudah diunduh sebanyak 100.000 ribu lebih pengunggah aplikasi di *google playstore*, warga Kabupaten Bantul yang melakukan permohonan pelayanan melalui aplikasi sejak 1 Juni-31 Desember tahun 2020 ada sekitar 91,057 kali. Data tersebut diperoleh dari bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tahun 2020. Harapan kepada masyarakat Kabupaten Bantul mampu menggunakan aplikasi tersebut agar melakukan pelayanan digital sesuai dengan kebutuhan sehingga tidak perlu untuk datang dan mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Tabel 1. 1

Pengguna Pelayanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul

Bulan Juni-Desember Tahun 2020

Layanan	Jumlah Pengguna pada Dukcapil Smart Bantul
KTP-el	53,110
KIA	13,354
KK	1,525
Akta Kelahiran	11,636
Akta Kematian	3,108
Mutasi	8,324
Total	91,057

Sumber: PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Tahun 2020

Namun pada kenyataannya, masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi seperti orangtua yang berusia lanjut tidak paham cara menggunakan aplikasi, sering terjadi *error* pada aplikasi, aplikasi tidak bisa diinstal di beberapa jenis *smartphone*, satu *smartphone* hanya bisa digunakan untuk *login* satu nomor KK jika ingin menggunakan nomor KK yang lain harus melakukan *reset*, dan sebagainya. Masalah tersebut terbukti dengan rendahnya rating yang diberikan pengguna pada aplikasi *google playstore* dan banyaknya komentar keluhan yang dituliskan pengguna.

Penelitian ini akan mengolaborasikan tentang Electronic Government Quality (E-GovQual) pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul tahun 2020. Electronic Government Quality (E-GovQual) merupakan suatu model yang dikembangkan melalui penilaian kualitas pelayanan berdasarkan perspektif masyarakat, guna meningkatkan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, sehingga masyarakat puas terhadap layanan dari pemerintah. E-GovQual bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dan penerimaan masyarakat tentang penggunaan layanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Penulis menggunakan model ini untuk mengukur tingkat pelayanan publik berbasis online yang diberikan kepada masyarakat dalam aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan layanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Oleh karena itu, penulis menyusun sebuah proposal penelitian dengan judul “Faktor-Faktor

Yang Memengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Tahun 2020”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

Faktor-faktor apa yang memengaruhi masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul tahun 2020?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Kabupaten Bantul tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi kajian studi ilmu pemerintahan, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik terhadap penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi, masukan, dan pertimbangan kepada pihak-pihak terkait dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis aplikasi untuk menunjang pengembangan E-Government di Kabupaten Bantul.

a. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi, masukan, pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik secara *online* melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

b. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai aplikasi Dukcapil Smart Bantul sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini dengan maksimal.

c. Swasta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak swasta selaku pengembang aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

E. Tinjauan Pustaka

Berikut 15 tinjauan pustaka penelitian-penelitian terdahulu yang sesuai dengan latar belakang masalah pada penelitian ini:

Tabel 1. 2
Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil/Temuan
1.	(Atthahara, 2018)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupetan Surakarta	Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa aplikasi Ogan Lopian hasil inovasi Diskominfo Pemda Purwakarta masih memerlukan pematangan dan pemantapan lagi terkait sumber daya infrastruktur teknologi, informasi, dan komunikasi serta SDM pengelola sebagai penunjang keberhasilan <i>e-government</i> . Disamping itu, aplikasi tersebut bisa dijadikan contoh pemda lain yang ingin berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2.	(Sarkosi, 2020)	Aplikasi Go Sigap Sebagai Wujud Peningkatan Pelayanan Publik yang Lebih Mudah Bagi Masyarakat Dengan Berbasis Teknologi Informasi	Dalam jurnal ini, penulis menjelaskan masyarakat Gresik bisa menerima aplikasi Go Sigap karena memiliki keunggulan pada fitur menu, bisa menunjang efisiensi administrasi kepolisian, dan telah memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan. Namun, penerapan Go Sigap masih memiliki kendala anggaran jangka panjang dan <i>maintenance</i> , jaringan belum optimal, penguasaan SDM rendah, tidak adanya sertifikasi aplikasi, dan cepatnya pergantian pemimpin.
3.	(Ni'mah, 2016)	Keefektifan Program Pengolahan Administrasi Desa secara Elektronik	Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis interpretasi data kemudian menyimpulkan bahwa program PADE telah efektif dilaksanakan untuk

		(PADE) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Desa di Desa Sidorejo Kabupaten Lamongan	meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Instansi Pemerintahan Desa Sidorejo karena memenuhi 7 dari 8 indikator pengukur efektivitas program.
4.	(Nugraha, 2018)(Sutrisno, 2015)	Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang)	Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan layanan cetak KTP mandiri memenuhi sebuah inovasi karena menerapkan elemen baru (produk/layanan). Faktor pendukung layanan tersebut yakni memanfaatkan komputer yang terhubung dengan server pusat, sehingga data penumpang bisa langsung dicetak. Sedangkan faktor penghambatnya gangguan internet dan penumpang yang tidak memahami cara menggunakan layanan,
5.	(Nugraha, 2018)	<i>E-Governmet</i> dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> di Pemerintah Kabupaten Sleman)	Berdasarkan hasil penelitian, Pemkab Sleman sudah memberikan dukungan <i>e-governemt</i> dalam pelayanan publik tapi belum optimal karena tidak ada payung hukum yang mengatur alokasi anggaran di setiap OPD. Dari segi kemampuan, tingkat literasi pegawai masih rendah. Sementara dari segi nilai, para pengelola telah paham pentingnya aplikasi bagi pelayanan public,
6.	(Halim & Aksad, 2016)	Aplikasi Penerapan <i>Customer Satisfaction Index</i> Pada Pelayanan Kepuasan	Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode CSI (<i>Customer Satisfactin Index</i>) untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat pada

		Masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru	layanan di Pengadilan Negeri Kotabaru dan diperoleh nilai 77,8% (puas). Namun, berdasarkan Perhitungan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) pada diagram kartesius kuadran I “kedisiplinan petugas” mempunyai tingkat kepentingan tinggi tapi kinerja rendah.
7.	(NUR FADILLA, 2016)	Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto	Penulis menjelaskan inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) di Pengadilan Negeri Mojokerto sudah cukup baik berdasarkan 5 faktor keberhasilan informasi yaitu <i>leadership, management/organization, risk management, human capital, dan technology</i> . Masih terdapat kekurangan yakni peningkatan jaringan Kerjasama hanya berjalan sebentar dan layanan GPS tidak memberikan informasi biaya perkara.
8.	(Widiani & Abdullah, 2018)	Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi	Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengevaluasi e-government dengan pendekatan e-GovQual dan diperoleh hasil baik. Variabel kepuasan pengguna aplikasi yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan kategori baik. Variabel kualitas pelayanan e-government berpengaruh sebesar 70,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi, dan sebesar 29,5% terhadap variable lain.
9.	(FEBRIAWATI, 2016)	Kualitas Aplikasi Pelayanan Pengadaan	Dari hasil penelitian, layanan aplikasi APEL BAJA berkualitas baik didasarkan

		Barang/Jasa (APEL BAJA 2016) di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (UPT P2BJ) Provinsi Jawa Timur	pada kategori prosentase model e-GovQual dengan skor terendah dari dimensi kehandalan 73,24% (baik), skor tertinggi diperoleh dimensi kepercayaan 80,72% (baik), diikuti dimensi dukungan 77,48% (baik) dan dimensi efisiensi 74,87% (baik). Sehingga diperoleh skor rata-rata layanan 76,58% atau masuk kategori baik.
10.	(Hilmy Raihan et al., 2017)	Efektivitas Penerapan Kebijakan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara	Berdasarkan hasil pengukuran 5 indikator penentu efektivitas menurut Siagian aplikasi Si-Daleh sudah sangat efektif. Faktor pendukung penerapan Si-Daleh diantaranya infrastruktur komunikasi, perangkat keras, dan SDM. Adapun faktor penghambatnya ialah pengoperasian anggaran dana yang belum optimal.
11.	(Pangestu, 2016)	Inovasi Pelayanan <i>One Stop Service</i> (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)	Dari hasil penelitian, penulis menjelaskan bahwa inovasi layanan <i>One Stop Service</i> menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, karena 5 atribut inovasi yang meliputi dimensi kualitas pelayanan, bukti langsung, kehadiran, daya tanggap, jaminan telah terpenuhi.
12.	(Baharudinsyah, 2016)	Pengaruh Efektivitas Program Dan Standar Operasional Prosedur <i>Surabaya Single Window</i> Di Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Unit Pelayanan	Dari hasil penelitian, <i>Surabaya Single Window</i> dapat meningkatkan kualitas pelayanan perijinan dibuktikan dengan uji t diperoleh t hitung sebesar 7,448 dengan tingkat signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 5% (0,005). SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja

		Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya	pelayanan perijinan ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh nilai t hitung 2,371 dengan tingkat signifikan 0,050 lebih kecil dari 5% (0,05). Efektifitas program berpengaruh secara simultan terhadap kualitas kerja pelayanan ditunjukkan dengan uji hipotesis secara simultan F sebesar 98,283 tingkat signifikan 0,000 hasil lebih kecil dari 0,05 (5%) yang artinya hipotesis diterima.
13.	(Hadi et al., 2020)	Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, sistem pelayanan publik SINGO merupakan Langkah konkrit menerapkan kebijakan dialogis. SINGO diwujudkan sebagai representasi masyarakat atau <i>bottom-up innovation</i> , memiliki tantangan reformasi birokrasi untuk mengembalikan daulat rakyat serta menghilangkan <i>gap</i> antara pemerintah dengan masyarakat. Jika kepercayaan masyarakat membaik, kualitas pelayanan akan meningkat dan menjadikan pengelolaan pemerintahan dapat berjalan maksimal.
14.	(RAHAYU & NISWAH, 2018)	Inovasi Layanan <i>Crime Alarm System</i> (CAS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di POLRES Bojonegoro.	Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan aplikasi CAS kurang efektif karena masyarakat harus tetap datang ke kantor langsung guna mendapatkan surat keterangan. Proses sosialisasi sudah cukup baik namun promosi tidak disertai iklan/ <i>banner</i> . Keunggulan aplikasi tersebut yakni memiliki 3 jenis aplikasi yang disesuaikan kebutuhan pengguna serta memiliki TACS

			untuk memberi jaminan perawatan korban kecelakaan.
15.	(Rachmawati, 2018)	Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman.	Berdasarkan hasil penelitian, penulis menjelaskan aplikasi Laporan Sleman memberikan manfaat layanan menjadi efektif, efisien, dan transparan. Aplikasi tersebut masih memerlukan pengembangan antara lain migrasi data, pengambilan foto 10 dan titik lokasi, akses pada sistem iOS, pengelompokan laporan, sosialisasi, serta akses data statistik oleh pengguna.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang akan penulis lakukan memiliki kecocokan yaitu sama-sama mengkaji tentang penggunaan *E-Government*. Sedangkan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, penelitian terdahulu lebih fokus pada implementasi konsep E-Government, pemanfaatan aplikasi, dan inovasi pelayanan, sedangkan pada penelitian ini penulis akan melengkapi dengan meneliti faktor-faktor/variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Kabupaten Bantul. Pada penelitian ini, penulis juga akan mengembangkan teori E-GovQual untuk mengukur aplikasi Dukcapil Smart Bantul dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

F. Kerangka Teoritik

1. Pelayanan Publik

Berdasarkan teori ilmu administrasi negara, hakikatnya pemerintahan negara menyelenggarakan dua fungsi utama pelayanan yaitu pelayanan fungsi

pengaturan, dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya berkaitan dengan fungsi negara sebagai negara hukum (*legal state*). Sedangkan fungsi pelayanan suatu negara pada hakekatnya berkaitan dengan suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendefinisikan pelayanan umum adalah seluruh bentuk pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan oleh instansi baik di pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berupa pelayanan barang atau jasa, yang dilakukan melalui pemenuhan kebutuhan masyarakat atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Bab I Pasal I Ayat I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk warga negara dalam bentuk pelayanan barang, jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Merujuk pada dua pengertian diatas, pelayanan umum atau pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab birokrasi pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah sebagai usaha memenuhi kebutuhan masyarakat luas atau dalam rangka pelaksanaan

pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto & Winarsih, 2007).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan, standar dan pola penyelenggaraan biaya, pelayanan untuk lanjut usia, penyandang cacat, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi atas kinerja penyelenggara pelayanan. Berhubungan dengan penjelasan sebelumnya, bahwa pelayanan di bidang pemerintahan pasti berkaitan pelayanan umum dan pelayanan publik yang sudah menjadi hak dasar bagi setiap warga negara, dimana negara yang merdeka pasti memenuhi dan memperhatikan hak-hak dasar warga negaranya, baik secara pribadi ataupun sebagai anggota masyarakat. (Dwiyanto, 2015)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan mempunyai 3 makna. Yaitu: (1) perihal dalam cara melayani; (2) usaha untuk melayani kebutuhan pada orang lain dengan memperoleh suatu imbalan yaitu berupa uang atas pelayanan yang diberikan; (3) dan yang ketiga kemudahan yang berhubungan dengan kegiatan jual beli barang dan jasa. Sedangkan menurut *American Marketing Association*, pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dimana layanan yang diberikan tidak berwujud dan tidak mempunyai kepemilikan atas orang yang dilayani (Donald, 1984:22)

a. Konsep Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik berkolerasi terhadap bagaimana meningkatkan kemampuan dan kapasitas pemerintah atau pemerintahan

daerah untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Misalnya pada konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok dasar untuk seluruh masyarakat. Tingkat perkembangan sosial ekonomi masyarakat akan membuat kebutuhan masyarakat terus berkembang. Artinya pada tingkat perkembangan tertentu, suatu jenis barang atau jasa yang sebelumnya dianggap terbatas kepemilikannya atau dapat dikategorikan barang mewah, dan bukan merupakan kebutuhan pokok bisa berubah menjadi barang pokok yang diperlukan masyarakat. Dengan begitu, perkembangan serta perubahan konsep kebutuhan pokok masyarakat berhubungan erat dengan tingkat perkembangan sosial-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh perubahan politik, pertumbuhan ekonomi, dan industrialisasi.

Pertumbuhan ekonomi dan industrialisasi berhubungan erat dengan keikutsertaan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan tersebut. Serta pemerintah harus mendistribusikan dan mengalokasikan kepada setiap anggota masyarakat secara adil dan merata sesuai dengan kebutuhan, sebagai perwujudan fungsi pelayanan berdasarkan kepentingan publik yang dilayani.

b. Klasifikasi Pelayanan Publik

1. Pelayanan kebutuhan dasar kesehatan, hak kesehatan setiap warga negara dilindungi oleh Undang-Undang Dasar, negara mengakui bahwa kesehatan merupakan indikator terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Dengan demikian, perbaikan layanan kesehatan adalah bentuk investasi untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare state*).

2. Pelayanan pendidikan dasar, seperti kesehatan pendidikan juga merupakan investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa bergantung pada kepedulian pemerintah atas pendidikan warga negaranya.
 3. Pelayanan kebutuhan pokok, pelayanan dasar lainnya yaitu bahan pokok. Contoh bahan kebutuhan pokok masyarakat antara lain beras, gula, minyak goreng, susu, dan sebagainya.
 4. Pelayanan umum, ada tiga kelompok pelayanan umum yang pemerintah harus berikan kepada masyarakat, yaitu:
 - a) Pelayanan administratif adalah penyediaan pelayanan berbagai jenis dokumen yang diperlukan publik, misalnya: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya.
 - b) Pelayanan barang adalah layanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya; penyediaan listrik dan air bersih, jaringan telepon.
 - c) Pelayanan jasa adalah layanan yang menghasilkan jasa kebutuhan publik, misalnya: pendidikan dasar dan menengah, transportasi umum, pemeliharaan kesehatan, dan sebagainya.
- c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan dengan tujuan memuaskan pengguna jasa, sehingga penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan

publik yang sesuai dengan Keputusan Menpan nomor 63 tahun 2003, sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, disediakan memadai, dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
3. Kondusional, yaitu pelayanan disesuaikan dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang bisa mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, serta harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak diskriminatif dan tidak membedakan agama, suku, ras, status ekonomi, dan gender.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan keadilan antara pembeli dan penerima layanan.

Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan

6. Partisipatif
 7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
 8. Keterbukaan
 9. Akuntabilitas
 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
 11. Ketepatan waktu dan
 12. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan
- d. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 4 indikator kualitas pelayanan publik menurut (Parasuraman et al., 1988) yang dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan melakukan pelayanan yang sudah dibuat secara tepat dan terpercaya kepada pelanggan, kinerja yang dilakukan harus sesuai harapan dan minim kesalahan.
 2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan melakukan pelayanan secara sigap dan cepat kepada pelanggan.
 3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pegawai mempunyai pengetahuan dalam melakukan pelayanan sehingga memunculkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
 4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian pada pelanggan sebagai syarat peduli pelanggan.
- e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi

penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk guna kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 disebutkan pelaksana pelayanan publik adalah pegawai, pejabat, serta organisasi penyelenggara yang melakukan serangkaian tindakan pelayanan. Penyelenggara mengemban tanggung jawab atas pelanggaran, ketidakmampuan, serta kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan.

Sebagai upaya mempermudah sistem pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja pelaksana menggunakan indikator yang terukur dan jelas sesuai dengan prosedur, asas pelayanan, dan peraturan perundang-undangan. Penyeleksian dan promosi pelaksana juga dilakukan oleh penyelenggara secara adil, transparan, tidak diskriminatif sesuai peraturan perundang-undangan. Pelaksana yang telah terbukti melakukan pelanggaran internal akan diberikan hukuman oleh penyelenggara.

Berikut hak penyelenggara pelayanan publik:

1. Memberikan pelayanan tanpa gangguan pihak lain yang tidak berwenang
2. Menjalin kerjasama
3. Memiliki anggaran penyelenggaraan pelayanan
4. Membela terhadap tuntutan atau pengaduan yang tidak sesuai kenyataan penyelenggara pelayanan (Hardiansyah, 2017)
5. Menolak permintaan pelayanan yang tidak sesuai peraturan perundang-undangan

Berikut kewajiban penyelenggara pelayanan publik:

- a. Menyusun kemudian menetapkan standar pelayanan
 - b. Menyusun, menetapkan, mempublikasikan maklumat pelayanan
 - c. Menetapkan pelaksana pelayanan yang kompeten
 - d. Menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarna pelayanan publik yang memadai
 - e. Memberikan pelayanan berkualitas
 - f. Melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan
 - g. Mematuhi peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik
 - h. Bertanggung jawab atas pelayanan yang dilakukan
 - i. Membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawabnya
 - j. Bertanggung jawab atas pengelolaan organisasi pelayanan
- f. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatur sepuluh prinsip penyelenggara pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan dipahami.
2. Kejelasan, meliputi persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja yang bertanggung jawab, dan rincian biaya pelayanan.
3. Kepastian waktu, yaitu kurun waktu yang ditentukan untuk menyelesaikan pelayanan publik.

4. Akurasi, yaitu produk pelayanan diterima dengan tepat, benar, dan sah.
5. Keamanan, yaitu kepastian hukum atas produk pelayanan publik.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan atau pejabat yang ditunjuk sebagai penanggung jawab pelayanan serta menyelesaikan persoalan yang terdapat dalam pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu peralatan kerja serta pendukung lain untuk melaksanakan pelayanan.
8. Kemudahan akses, yaitu lokasi atau tempat pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, keramahan, kesopanan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus teratur dan tertib serta tersedia fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Standar pelayanan harus dimiliki sebagai bentuk kepastian dalam pelaksanaan tugas dan fungsi bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang wajib ditaati dan dilaksanakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan juga menjadi pedoman penerima dalam proses pengajuan permohonan layanan serta alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan. Penyusunan dan penetapan standar pelayanan disesuaikan dengan karakteristik dan jenis layanan dengan memperhatikan kondisi lingkungan.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik minimal terdiri dari: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas layanan. Dengan begitu, standar pelayanan bisa dimengerti dengan baik oleh masyarakat serta dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana operasional pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat.

2. *E-Government*

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di instansi pemerintah dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat. *E-Government* menekankan prinsip transparansi serta kesetaraan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. *E-Government* juga memudahkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara transparan, melalui *E-Government* diharapkan terjadi peningkatan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Awal mula yang mendasari perkembangan e-Government di Indonesia adalah Instruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Konsep *e-Government* didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka penyelenggaraan sistem elektronik dan administrasi pemerintahan, yang kemudian disebut Sistem Elektronik Pemerintah (naskah akademik rancangan undang-undang). Definisi tersebut

sejalan dengan *U.S Electronic Governmeny act of 2002* karena membahas manfaat penyelenggaraan *e-Government* sebagai perbaikan pelaksanaan pemerintahan mencakup efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan.

Menurut *The World Bank Group*, E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya peningkatan transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. (Suaedi & Wardiyanto, 2010) Menurut Departemen Informasi dan Informatika, E-Government adalah penyelenggaraan pelayanan publik melalui situs pemerintah serta menggunakan domain pemerintah Indonesia yaitu go.id (Wibawa, 2009:114).

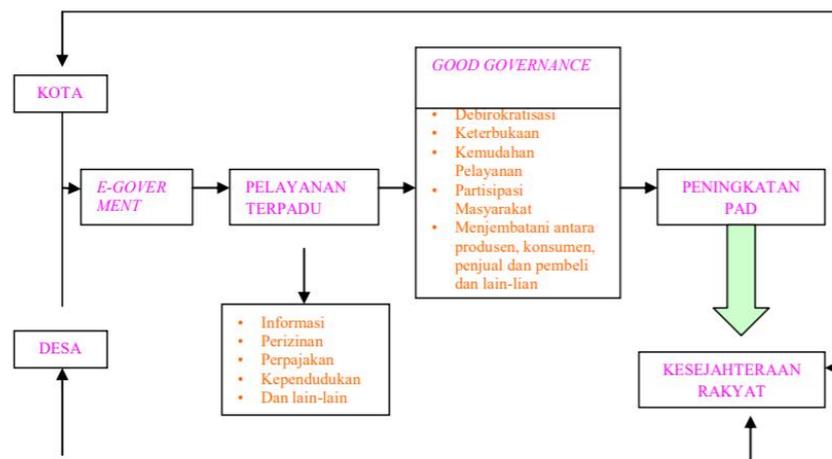
Lahirnya *e-Government* dikarenakan revolusi pemerintahan dan revolusi informasi, pelaksanaan *e-Government* di Indonesia dilatarbelakangi berbagai masalah fisik maupun sosial ekonomi. (Rio & Rina, 2017). *E-Government* adalah teknologi informasi dan komunikasi berbentuk aplikasi untuk melaksanakan tugas pemerintah. Dengan adanya *e-Government* kesempatan semakin besar untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, melalui teknologi informasi dan komunikasi (Hermana & Silfianti, 2011).

Berbagai definisi diatas, secara umum dapat diartikan bahwa *e-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan pemerintahan dapat berjalan lebih produktif, efektif, dan efisien serta prosedur

berbelit-belit dapat dipangkas. Adapun skema *e-Government* dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. 5

Skema E-Government



Sumber : (Anwar, Khoirul, Asianti 2010)

a. Manfaat *E-Government*

(Rudianto et al., n.d. 2004) menjelaskan bahwa negara yang tata pemerintahannya telah mengimplementasikan *e-Government* akan memperoleh beberapa manfaat, sebagai berikut:

- a) Memperbarui kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah kepada stakeholder (masyarakat, kalangan industri dan bisnis), terutama dalam hal efektifitas, efisiensi, serta kinerja di berbagai bidang.
- b) Meningkatkan kontrol akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan pemerintahan sebagai wujud konsep *Good Corporate Governance*.
- c) Membuka adanya sumber pendapatan baru bagi pemerintah melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

- d) Memberdayakan mitra pemerintah seperti masyarakat dan pihak lain, terkait proses penetapan kebijakan yang demokratis dan merata.

b. Jenis-Jenis *E-Government*

menurut (Rudianto et al., 2004) dalam (Noviana et al., 2015) ada empat jenis layanan *e-Government*, sebagai berikut:

- 1) *Government to Citizen*, adalah aplikasi yang sering digunakan sebagai sarana pendekatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, yang dapat dijangkau dengan mudah oleh pemerintah melalui akses-akses untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pada masyarakat.
- 2) *Government to Business*, dalam bidang pemerintahan berfungsi untuk mempertahankan perekonomian di suatu negara dengan tujuan membentuk lingkungan bisnis yang kondusif. Perusahaan swasta jelas membutuhkan riset informasi dan data dalam membangun sebuah bisnis, hal tersebut tentunya membutuhkan bantuan pemerintah.
- 3) *Government to Employee*, meliputi layanan *Government to Citizen* dan layanan khusus yang dipergunakan pegawai pemerintah saja. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai atau karyawan di pemerintahan, maka layanan ini digunakan sebagai pelayan masyarakat.
- 4) *Government to Governments*, pemerintah pusat, pemerintah daerah serta antar departemen menggunakan layanan ini sebagai transaksi antar pemerintah dan dapat dijadikan alat yang menghubungkan dengan diplomasi internasional.

c. Strategi Pengembangan *E-Government*

Strategi pengembangan *E-Government* disusun dengan pendekatan perencanaan strategis yang bersifat luwes dan dinamis. Pendekatan perencanaan strategis memerlukan peran serta stakeholders seperti masyarakat, perguruan tinggi dan dunia usaha guna memaksimalkan rencana pengembangan. Pengembangan *e-Government* dilakukan dengan cara:

- a) Pembangunan akses jaringan komunikasi data dan infrastruktur yang memadai, yaitu: pengadaan sarana dan prasarana pengembangan akses komunikasi data handal, pemberdayaan SDM untuk penyediaan akses komunikasi yang mudah dan biaya terjangkau.
- b) Pengembangan perangkat lunak yang diperlukan, seperti: melakukan pembahasan dengan instansi atau internal instansi pembuatan perangkat lunak untuk mendukung *e-Government*, pemanfaatan legalitas perangkat lunak, Kerjasama dengan berbagai pihak.
- c) Pengembangan basis data (*database*) dan basis pengetahuan (*knowledge bases*) pendukung *e-Government*, yaitu pemantapan Kerjasama antar instansi terkait pembangunan basis data dan basis pengetahuan sebagai pengembangan berkelanjutan *e-Government*.
- d) Pengembangan organisasi dan tata kerja pendukung *e-Government*, yaitu pembentukan satu unit kerja bertugas untuk pengendalian, pembangunan, dan pemeliharaan unit kerja di setiap instansi untuk mengelola *e-Government*.

- e) Pengembangan SDM pengelola *e-Government*, yaitu: SDM diberikan pelatihan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung pengoperasian *e-Government*, pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional, pemberian kepastian karir.
- f) Penetapan dan pembuatan kebijakan atau peraturan perundang-undangan sebagai pendukung *e-Government* di setiap daerah.
- g) Pemeliharaan perangkat keras dan lunak atau jaringan, dan pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*).
- h) Koordinasi dan pengembangan layanan informasi untuk mendukung masyarakat yang kompetitif serta dapat menarik datangnya investasi ke daerah.

3. *E-Government Quality (E-GovQual)*

E-GovQual adalah kerangka dimensi untuk mengukur sistem informasi elektronik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Instrumen *e-GovQual* dikembangkan melalui penilaian kualitas pelayanan berdasarkan perspektif masyarakat, guna mengukur pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, sehingga masyarakat puas terhadap layanan dari pemerintah. *E-GovQual* merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-government*, kemudian penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *e-government* yang dimasukkan ke dalam 6 kriteria utama yang disebut sebagai dimensi kualitas pelayanan *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011).

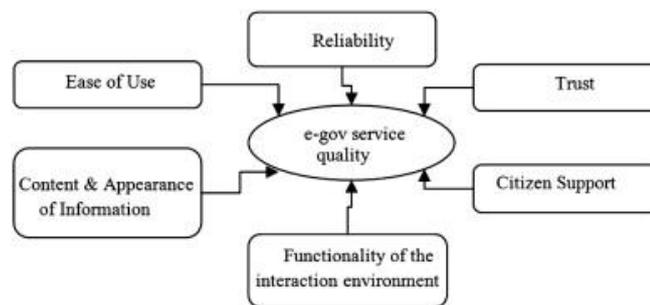
Model e-GovQual yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan mengevaluasi layanan *e-government* berupa aplikasi Dukcapil Smart Bantul, model ini terdiri dari 6 dimensi.

a. Dimensi E-GovQual

Dibawah ini adalah gambar model konseptual dimensi e-GovQual sebagai pengukuran kualitas layanan e-government:

Gambar 1. 6

Model Konseptual E-GovQual



Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dari keenam dimensi e-GovQual, masih diturunkan lagi menjadi beberapa atribut dari masing-masing dimensi tersebut. Tabel 1.2 menguraikan atribut dari setiap dimensi kualitas pelayanan yang sudah dijelaskan secara ringkas, yaitu:

Tabel 1. 3

Dimensi Atribut E-GovQual

Variabel	Indikator
Kemudahan penggunaan	Struktur <i>website</i>
	URL yang mudah diingat
	Fungsi pencarian yang disesuaikan
	Peta situs

	<p>Kemampuan untuk menyesuaikan dan personalisasi informasi</p> <p>Konfigurasi link dengan mesin pencari</p>
Kepercayaan	<p>Menjaga kerahasiaan</p> <p>Akses kontrol</p> <p>Tidak berbagi informasi dengan orang lain</p> <p>Penggunaan data pribadi</p> <p>Mengamankan pengarsipan data pribadi</p> <p>Menyediakan persetujuan tertulis</p> <p>Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat</p> <p>Prosedur <i>username</i> dan <i>password</i></p> <p>Transaksi yang benar</p> <p>Mengenskripsi pesan</p> <p>Tanda bukti pengguna digital</p>
Kehandalan	<p>Akses internet terjangkau bagi masyarakat umum</p> <p>Kemampuan untuk melakukan layana yang dijanjikan secara akurat</p> <p>Pelayanan tepat waktu</p> <p>Kecepatan transaksi</p> <p>Kecocokan sistem <i>browser</i></p>
Fungsi dari interaksi formular	<p>Format respon yang memadai</p> <p>Perhitungan otomatis</p> <p>Adanya bantuan <i>online</i> dalam formular</p> <p>Penggunaan kembali informasi masyarakat</p>
Isi dan tampilan informasi	<p>Gambar harus dalam warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman <i>web</i></p> <p>Akurasi dan keringkasa data dan informasi</p> <p>Informasi yang diperbarui secara teratur</p> <p>Informasi harus jelas dan mudah dimengerti</p> <p>Kelengkapan data dan informasi</p> <p>Semua link harus bekerja</p> <p>Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan</p>
Pendukung	<p>Pedoman yang user-friendly</p> <p>Pemecahan masalah</p> <p>Pertanyaan dijawab secara memadai</p> <p>Pengetahuan dan kesopanan karyawan</p>

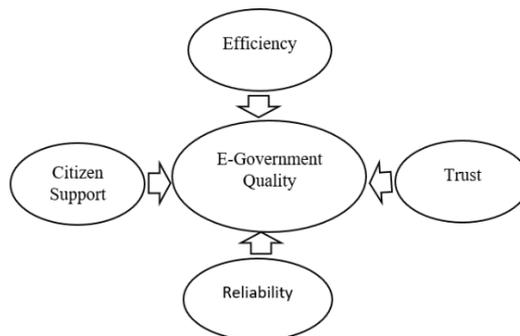
	Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan
	Pertanyaan yang sering diajukan
	Platform diskusi
	Fasilitas pelacakan transaksi
	Detail kontak lengkap

Sumber: Jurnal penilaian kualitas e-government, (Fuad, 2013).

Keenam dimensi utama tersebut kemudian diturunkan lagi menjadi empat dimensi yang memiliki bobot lebih tinggi sebagai skala dimensi e-GovQual final.

Gambar 1. 7

Model Konseptual E-GovQual Final



Berikut ini masing-masing atribut dari keempat dimensi tersebut:

Tabel 1. 4

Skala Dimensi E-GovQual Final

Variabel	Indikator
Efisiensi	Struktur jelas dan mudah diikuti
	Mesin pencari efisien
	Peta situs terorganisir
	Memenuhi kebutuhan pengguna
	Informasi tepat dan terperinci
	Informasi terbaru
	Petunjuk pengisian formulir cukup
Kepercayaan	Keamanan username dan password

	Otentifikasi data pribadi Keamanan data pribadi Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas
Keandalan	Waktu pelayanan yang cepat Mudah diakses kapanpun dibutuhkan Keberhasilan ketika pertama kali diakses Pelayanan tepat waktu Halaman website diunduh dengan cepat Kompatibel dengan browser apapun
Pendukung	Ketulusan menyelesaikan masalah Respon yang cepat Pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan Kepercayaan dan keyakinan

Sumber: Jurnal penelitian pos dan informatika, (Napitupulu, 2016)

b. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Aplikasi Berdasarkan E-GovQual

1) Efisiensi (Efficiency)

adalah seberapa mudah e-government ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi. Dimensi ini meliputi:

- a) Navigasi (*navigation*), yaitu menggunakan link dengan mesin pencari utama serta mudah diingat. Dalam penelitian lain ditemukan bahwa untuk website, aplikasi, ataupun domain pemerintah mudah dinavigasi adalah fitur yang penting diikuti dengan informasi *up-to-date*, tata letak yang jelas, akurasi informasi, dan alat pencarian.

- b) Personalisasi (*personalization*), yaitu bagaimana sistem tersebut mengenali penggunanya secara pribadi, seperti pilihan bahasa yang digunakan, penggunaan bahasa yang dipakai sehari-hari.
- c) Efisiensi teknis (*technical efficiency*), yaitu seberapa mudah situs bisa disesuaikan dengan preferensi pribadi pengguna, untuk membantu masyarakat yang berulang kali akan menggunakan.

2) Kepercayaan (trust)

adalah kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama menggunakan proses layanan secara online. Kepercayaan terdiri dari privasi dan keamanan.

Privasi meliputi perlindungan data, informasi dan arsip pribadi perlu memberikan informasi persetujuan, tidak membagikan informasi pribadi kepada orang lain. Keamanan meliputi perlindungan dari risiko penipuan dan kerugian finansial, serta memastikan seluruh transaksi yang dilakukan sesuai dengan aturan. Peningkatan keamanan dapat dilakukan dengan cara mengenskripsi pesan, kontrol akses, tanda tangan digital dan sistem memiliki prosedur untuk memperoleh *username* dan *password*.

3) Keandalan (*reliability*)

adalah kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah ini meliputi

fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan akurasi layanan menjanjikan.

Aksesibilitas merupakan penggambaran tentang seberapa jauh sistem dapat dimanfaatkan oleh banyak orang. Sedangkan ketersediaan merupakan sejauh mana sistem dapat mengalami gangguan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, semakin sering sistem bermasalah maka ketersediaannya semakin rendah. Peningkatan ketersediaan sistem dapat dilakukan dengan memastikan kecepatan akses dan layanan online sepanjang hari (24/7).

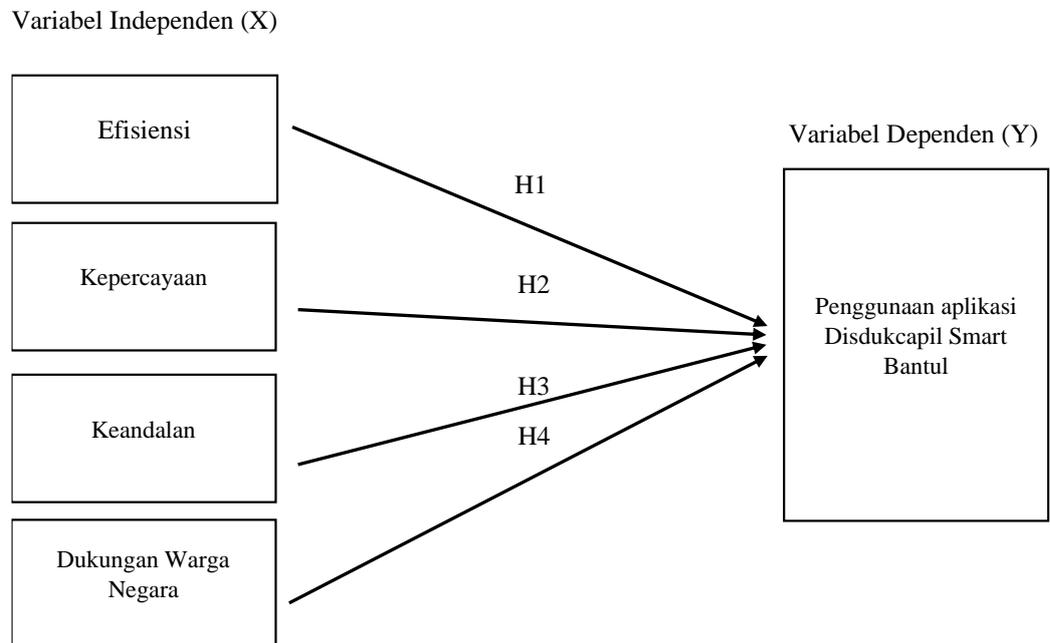
4) Dukungan warga negara (*citizen support*)

adalah bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi selama bertransaksi dengan sistem *web* atau aplikasi. Bantuan bisa berupa ketersediaan saluran komunikasi (telepon, *e-mail*, sosial media, dan sebagainya), halaman bantuan (FAQ), dan pedoman yang user-friendly.

Dalam kasus interaksi antara masyarakat dengan pegawai pelayanan dimensi kualitas layanan bisa diterapkan, seperti cepat merespon pertanyaan pelanggan, kesopanan pegawai, pengetahuan pegawai, kemampuan pegawai menyampaikan keyakinan dan melakukan pemecahan masalah.

Kerangka teoritis pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut

Gambar 1. 8
Kerangka Teori



Kerangka teori diatas menunjukkan bahwa dimensi E-GovQual yang terdiri dari efisiensi, kepercayaan, keandalan, dukungan warga negara berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi.

G. Hipotesa

Berdasarkan kerangka teori yang sudah dijelaskan, dapat diketahui dengan adanya hipotesa. Hipotesa adalah jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman teoritis yang didapatkan dari tinjauan pustaka. Menurut James E Greighton, hipotesis adalah sebuah dukungan sementara untuk memprediksi sesuatu yang akan diteliti (Martono, 2011). Hipotesis yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut:

H1: Efisiensi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul (Y)

H2: Kepercayaan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul (Y)

H3: Keandalan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul (Y)

H4: Dukungan warga negara (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul (Y)

H. Definisi Konseptual dan Operasional

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah batasan pada setiap masalah variabel yang digunakan sebagai pedoman penelitian, sehingga memudahkan penulis dalam mengoperasionalkan di lapangan. Berikut beberapa definisi konseptual dari penelitian ini:

1) Efisiensi (*Efficiency*)

adalah kemudahan bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi dengan *e-Government*. Kaitannya dengan penelitian ini adalah bagaimana pengguna layanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul percaya bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan difungsikan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara online.

2) Kepercayaan (*trust*)

adalah kepercayaan masyarakat bahwa *e-government* bebas dari risiko bahaya serta keraguan selama masyarakat menggunakan layanan tersebut secara online. Dalam hal ini pengguna aplikasi Dukcapil Smart

Bantul percaya bahwa data pribadi pengguna layanan terlindungi, dan aplikasi aman dari risiko penipuan maupun kerugian finansial.

3) Keandalan (*reliability*)

adalah kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* terkait layanan dan pengiriman yang benar dan tepat waktu, meliputi fungsi aksesibilitas dan ketersediaan yang benar. Pada variabel ini akan dijelaskan sejauh mana aplikasi Dukcapil Smart Bantul dapat digunakan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, serta seberapa sering aplikasi tersebut mengalami gangguan ketika melayani masyarakat.

4) Dukungan warga negara (*citizen support*)

adalah bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat selama bertransaksi menggunakan layanan secara daring. Dalam hal ini berhubungan dengan bantuan yang diberikan pengelola yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul kepada pengguna aplikasi Dukcapil Smart Bantul ketika mengalami masalah saat melakukan pelayanan *online*, bantuan tersebut bisa diberikan melalui kontak informasi dan saluran komunikasi.

2. Definisi Operasional

Untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Tahun 2020, penulis menggunakan indikator dimensi e-GovQual. E-GovQual dipilih karena dimensi penilaiannya telah memenuhi penilaian kualitas pelayanan pada

aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Indikator dari variabel penelitian yang penulis gunakan sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator
1.	Efisiensi (Efficiency)	a. Struktur aplikasi jelas dan mudah b. Pelayanan cepat c. Aplikasi praktis dan terorganisir dengan baik d. Aplikasi tepat sesuai kebutuhan
2.	Kepercayaan (trust)	a. <i>Username</i> dan <i>password</i> aman b. Verifikasi aman c. Data tersimpan aman d. Penggunaan data jelas
3.	Keandalan (Reliability)	a. Pengunduhan teruji cepat b. Akses mudah c. Berhasil diakses pertama kali d. Layanan akurat dan jarang gangguan
4.	Dukungan warga negara (citizen support)	a. Penyelesaian masalah baik b. Memberikan balasan/respon terkait pengaduan c. Mempunyai pengetahuan d. Menyampaikan kepercayaan dan kenyamanan

I. Metode Penelitian

1. Jenis dan Tahapan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen)

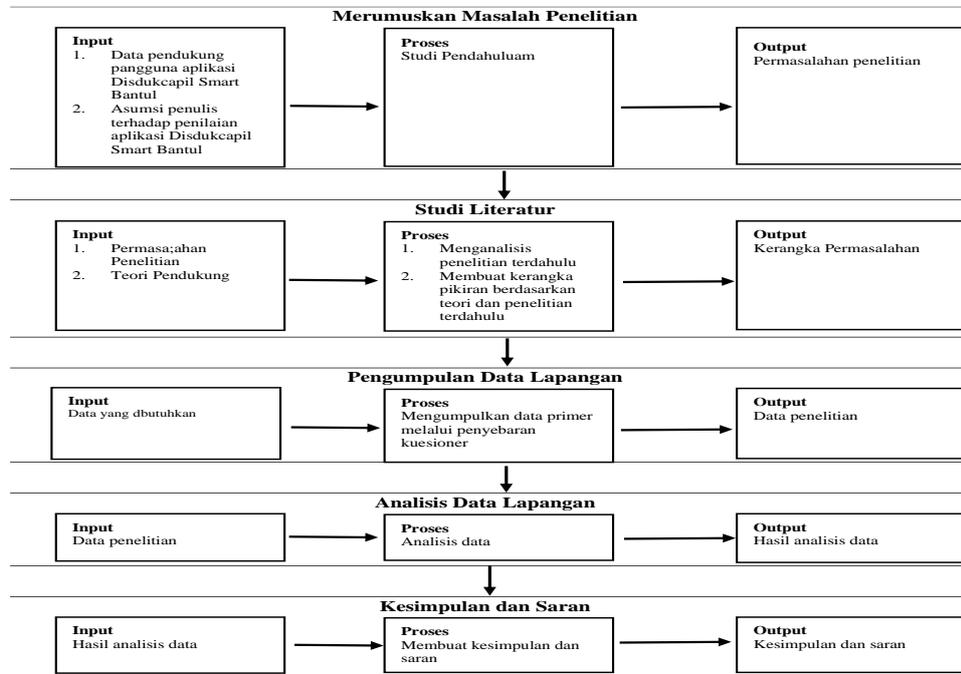
tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain (Sugiyono, 2017). Alasan yang melatarbelakangi penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, karena memberikan fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat populasi atau daerah tertentu, yaitu untuk memberikan fakta mengenai faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

Metode yang digunakan adalah survey, dengan meneliti populasi yang relatif luas lalu menentukan sampel yang mewakili (representatif) atas populasi yang diteliti (Sugiyono, 2013). Metode survey dilaksanakan melalui penyebaran angket/kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Bantul pengguna aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

b. Tahapan penelitian

Tahapan penelitian merupakan rangkaian prosedur yang dilakukan penulis dimulai dari perumusan masalah sampai dengan penarikan kesimpulan. Berikut adalah peta tahapan penelitian yang akan dilakukan penulis:

Gambar 1. 9
Tahapan penelitian

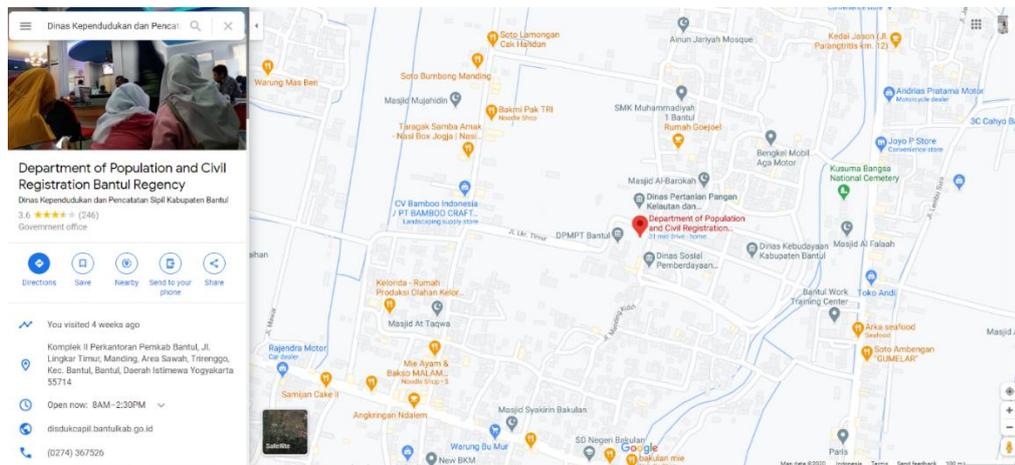


2. Lokasi dan Target Responden

Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Lebih spesifik lagi, penelitian ini mengambil Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Komplek II Perkantoran Pemkab Bantul, Jl Lingkar Timur, Manding, Bantul. Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul merupakan salah satu OPD yang mendapat penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori sangat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2018, dan sebagai *role model* penyelenggara

pelayanan publik kategori “baik” tahun 2018. (ppid.bantulkab.go.id.) Selain itu, aplikasi Dukcapil Smart Bantul berhasil masuk dalam Top 8 Inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Bantul tahun 2019.

Gambar 1. 10
Lokasi Penelitian



Sumber: *Google Maps* diakses pada 23 November 2020

Responden yang dijadikan sasaran pada penelitian ini adalah masyarakat Bantul yang pernah menggunakan layanan secara *online* melalui aplikasi dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai pengelola aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

3. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di dapatkan langsung dari sumbernya atau dari lapangan tempat dilakukannya penelitian tanpa melalui perantara

(Sugiyono, 2013). Untuk memperoleh data primer, perlu dilakukan kuesioner, wawancara dan observasi dengan narasumber yang terlibat langsung dalam faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Kabupaten Bantul tahun 2020.

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini, akan didapatkan melalui teknik kuesioner dan teknik wawancara dengan berinteraksi langsung dengan responden atau narasumber yang terlibat dalam faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merujuk pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder sifatnya mendukung keperluan data primer. Data sekunder tidak langsung didapatkan oleh peneliti, melainkan hanya sebagai pelengkap data yang diperoleh. Data sekunder didapatkan dengan melakukan dokumentasi atau mempelajari jurnal, buku, *literature review*, koran, majalah, dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Sugiyono,2013).

Data sekunder yang penulis butuhkan dalam penelitian ini berupa jurnal tentang pelayanan publik melalui aplikasi, faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan aplikasi, dan data pendukung lain terkait aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan fakta-fakta yang berhubungan dengan variabel penelitian. Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis yang dilakukan untuk keperluan memperoleh data (Nazir, 2009). Pengumpulan data juga merupakan proses untuk menguji data yang akan diteliti. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden (Rahardja et al., 2011). Kuesioner dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan secara langsung maupun tidak langsung kepada sasaran penelitian untuk mendapatkan tanggapan sehubungan dengan informasi yang dibutuhkan penulis (Usman & Akbar, 2020).

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Siregar, 2013). Data dari kuesioner yang telah terkumpul, selanjutnya diolah secara kuantitatif dengan menetapkan skor jawaban yang telah dijawab responden, berdasarkan ketentuan tertentu (Sugiyono, 2013).

Berikut tabel penilaian dari setiap pertanyaan yang digunakan dalam penelitian berdasarkan skala likert:

Tabel 1. 6

Keterangan Skor Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju/ Selalu/ Sangat Positif	5
2.	Setuju / Sering / Positif	4
3.	Ragu-ragu/ Kadang/ Netral	3
4.	Tidak setuju/ Hampir tidak pernah/ Negatif	2
5	Sangat tidak setuju/ Tidak pernah/ Sangat negative	1

Sumber: (Sugiyono, 2014)

Penggunaan skala likert memiliki kelebihan diantaranya mudah dalam pembuatan, interval respon yang lebih besar, reliabilitas relative tinggi, memberikan respon alternatif untuk responden (Durianto, S., 2001)

b. Wawancara

Untuk mendapatkan data yang valid dan terpercaya, penulis juga akan melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Wawancara adalah proses tanya jawab secara langsung yang dilakukan oleh dua orang atau lebih antara pewawancara dengan yang diwawancara (Usman & Akbar, 2020). Peneliti menggunakan teknik terstruktur dalam melakukan wawancara, dimana pewawancara sebelumnya sudah menyiapkan daftar pertanyaan secara rinci untuk ditanyakan kepada narasumber.

Dalam penelitian ini narasumber yang akan diwawancara antara lain masyarakat pengguna layanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul sesuai dengan karakteristik responden yang telah ditetapkan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pengelola aplikasi. Berikut tabel narasumber yang akan diwawancara:

Tabel 1. 7

Sasaran Narasumber

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	1 orang
2.	Pegawai Bagian Aplikasi Layanan Publik Dukcapil Kabupaten Bantul	1 orang
3.	Masyarakat Kabupaten Bantul Pengguna Aplikasi Dukcapil Smart Bantul	2 orang
	JUMLAH	4 orang

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data serta informasi terkait penelitian melalui jurnal, majalah, koran, buku, laporan, artikel yang berkaitan dengan faktor yang memengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul sehingga dapat digunakan sebagai sumber data pada penelitian ini.

Dokumentasi pada penelitian ini berupa data-data dokumen terkait aplikasi Dukcapil Smart Bantul tahun 2020.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan subjek maupun objek dalam suatu wilayah yang sudah memenuhi syarat-syarat berhubungan dengan masalah penelitian serta berada dalam lingkup yang akan diteliti (Martono, 2014). Pengertian lain populasi adalah gabungan seluruh elemen sebagai fokus

utama penelitian. Populasi merupakan wilayah yang terdiri dari subjek maupun objek dengan karakteristik yang ditentukan peneliti untuk dipelajari kemudian disimpulkan (Sugiyono, 2013).

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan dari aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan warga Kabupaten Bantul. Karakteristik populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Masyarakat yang pernah mengakses dan menggunakan layanan pada aplikasi Dukcapil Smart Bantul.
2. Berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang harus mewakili populasi. Sampel yaitu bagian kecil dari anggota populasi serta bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut, menggunakan prosedur tertentu sehingga mewakili populasinya (Martono, 2014). Penulis perlu menggunakan sampel dengan alasan populasi sangatlah banyak menyebabkan sulit untuk meneliti seluruh elemen ditambah keterbatasan sumber daya manusia, waktu, dan biaya. Penulis ingin mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul, sehingga penulis mengambil beberapa sampel pengguna layanan aplikasi *online* tersebut.

Sampel dalam penelitian ini, ditentukan dengan menggunakan *accidental sampling* atau sampel tanpa sengaja, yang menurut (Sugiyono, 2016:124) sebagai berikut:

“Sampling Insidental / Accidental Sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dilihat orang tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data.”

Konsep E-GovQual memfokuskan kepuasan pengguna, sehingga teknik *accidental sampling* yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil sampel secara acak berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden), oleh karena itu penulis memutuskan untuk memakai teknik *accidental sampling*. Keuntungan menggunakan *accidental sampling* dibandingkan dengan teknik lain yaitu lebih efisien dalam hal waktu dan biaya (Sugiyono, 2016:82).

Penelitian ini mengambil sampel pengguna aplikasi Dukcapil Smart Bantul, dengan menggunakan rumus slovin. Peneliti menggunakan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas serta nilai keakuratan dapat diukur dengan rumus ini. Penulis menggunakan sampling error sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : sample size

N : populations

e : toleransi kesalahan (sampling eror)

Informasi yang didapat penulis dari Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, sejak Bulan Juni-Desember tahun 2020 sudah ada 91,057 pemohon yang diterima oleh pihak Dukcapil sejak awal penggunaan layanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul hingga saat ini.

Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

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

$$n = \frac{91057}{1 + 91057(10\%)^2}$$

$$n = \frac{91057}{1 + 91057(0,01)}$$

$$n = \frac{91057}{911,57}$$

$$n = 99,89$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Perhitungan dengan menggunakan rumus slovin didapatkan hasil sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna dari layanan Dukcapil Smart Bantul. Jadi, jumlah sampel minimal untuk populasi tersebut sebesar 100, dengan tingkat keandalannya sebesar 90%.

6. Unit Analisis Data

Pengertian unit analisis data adalah suatu objek yang nyata untuk diteliti (Hamidi, 2015). Objek analisis tersebut bisa berupa satuan individu, kelompok,

benda, ataupun peristiwa sosial yang menjadi subjek dalam penelitian. Unit analisis data pada penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Bantul yang menggunakan layanan aplikasi online Dukcapil Smart Bantul.

7. Teknik Analisis Data

Setelah data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian sudah didapatkan, langkah selanjutnya yaitu menganalisis data dan informasi penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data adalah proses mengelola, menyajikan, serta menganalisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan data yang disajikan bisa memiliki makna (Martono, 2014).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan analisis kuantitatif untuk menganalisis data. Analisis data kuesioner, dianalisis menggunakan Analisis *Partial Least Squares* atau PLS, menggunakan alat bantu program SmartPLS versi 3.0. Menurut Ghazali, (2006) dalam Skripsi (Rivai, 2014), menyatakan bahwa *Partial Least Squares* (PLS) adalah cara alternatif yang dipakai untuk uji terhadap hipotesis penelitian. PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) berbasis kovarian menjadi varian. PLS merupakan salah satu teknik analisis yang kuat, karena tidak banyak menggunakan asumsi dan dugaan sehingga bagus untuk mengukur sampel yang kecil maupun besar, dan bagus untuk segala jenis skala data.

Penulis menggunakan PLS berdasarkan empat alasan. Alasan pertama, PLS menghasilkan data yang efisien serta mudah untuk diinterpretasikan, khususnya terhadap model yang saling berhubungan atau pada hipotesis model. Alasan kedua, baik penelitian dengan sampel yang sedikit atau banyak, PLS bisa dijalankan sesuai dengan penelitian. Alasan ketiga, penggunaan PLS dinilai tidak terlalu rumit dibandingkan dengan aplikasi lainnya.

PLS pada penelitian ini dipakai untuk menghitung dan melakukan pengujian pada indikator, sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur.(Ghozali, 2013:52).

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (a valid measure if it successfully measure the phenomenon). Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi Product Moment yaitu (Siregar, 2013:46-48)

Gambar 1. 11

Rumus Uji Validitas

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber: (Siregar, 2016:46-48)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n= jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian internal consistency, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu (Siregar, 2013:55- 56).

Gambar 1. 12
Rumus Uji Reliabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

= jumlah variasi butir

= Variasi total

c. Uji Regresi linier Berganda

adalah hubungan dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel depende (Y). Analisis ini digunakan guna mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, untuk melihat masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami penurunan ataupun kenaikan, Biasanya data yang dipakai berskala rasio/interval.

Regresi linier berganda memiliki persamaan, sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X_1 = Kesadaran pajak

X_2 = Pemahaman wajib pajak

X_3 = Pelayanan pajak

e = error

d. Uji Hipotesis

Pengujian dipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen variabel) terhadap variabel terikat (dependen variabel), baik melalui uji koefisien regresi individu (uji t) atau uji koefisien regresi bersama-sama (uji f). Kemudian dilakukan uji koefisien determinasi (uji R) guna mengetahui tingkat ketetapan analisis regresi.

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan dua acara, yakni tingkat signifikansi atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan atau *confidence level*. Berdasarkan tingkat signifikansi biasanya orang menggunakan 0,05, tingkat signifikansi dimulai dari 0,01 sampai dengan 0,1. Tingkat signifikansi diartikan sebagai probabilitas kesalahan tipe I, yaitu kesalahan menolak hipotesis ketika hipotesis benar. Tingkat kepercayaan biasanya 95%, artinya sebesar 95% nilai

sampel mewakili nilai populasi. Interval kepercayaan (*confidence interval*) atau *margin of error* adalah nilai yang mencerminkan kurang atau lebih. Misalnya interval kepercayaan 5 dan 50%, dalam pengambilan sampel berarti bahwa sampel yang kita pilih akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kita berikan dalam kisaran antara 45% ($50\% - 5\%$) dan 55% ($50\% + 5\%$).