BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital adalah proses inovasi dan perubahan berdasarkan teknologi digital seperti big data, Internet of Things dan blockchain untuk meningkatkan operasi dan manajemen bisnis. Transformasi digital pada dasarnya adalah sebuah proses yang dapat meningkatkan efisiensi arus informasi, meningkatkan alokasi faktor, dan meningkatkan daya saing inti perusahaan melalui teknologi digital mutakhir. Tiongkok sedang mendorong transformasi digital yang pesat di seluruh masyarakatnya, dengan memanfaatkan sumber daya yang signifikan dari elemen-elemen digital. Secara teori, transformasi digital dapat menghubungkan teknologi informasi canggih dengan berbagai bidang bisnis, seperti manajemen produksi, fungsi organisasi, serta penelitian dan inovasi (Wang *et al*., 2023).

Di era digital yang terus berkembang, sistem layanan informasi memegang peranan penting dalam memudahkan akses dan penyebaran informasi kepada pengguna. Sistem layanan informasi mencakup berbagai teknologi dan platform yang memungkinkan pengguna memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Teknologi saat ini menjadi tugas pengembangan penyelenggaraan negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dengan bantuan administrasi elektronik (Adil *et al*., 2023). Pemerintahan elektronik muncul untuk hampir semua aplikasi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor publik. Retorika politik

seputar penerapan e-Government diperkirakan akan menghasilkan inovasi dalam perilaku pihak berwenang terhadap masyarakat dan perusahaan. Kami berasumsi bahwa inovasi itu "baik" dan tidak bisa dihindari.

Konsep manajemen tangkas, yaitu. manajemen yang cerdas, cerdik atau cepat, yang keunggulannya terletak pada penyederhanaan birokrasi, bergantung pada kecepatan dan kemudahan. Pada intinya, konsep agile tidak hanya sekedar membangun pemimpin, namun juga menciptakan budaya birokrasi baru yang dinamis, fleksibel dan cerdas. Sumber daya manusia yang kompeten dan penyusunan program kerja yang efektif sehingga cepat mencapai hasil yang maksimal (Firhansyah, 2021).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Pelayanan masyarakat adalah kegiatan pemberian pelayanan umum atau pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap penduduk menurut peraturan perundang-undangan. Sistem informasi pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang mencakup penyimpanan dan pengelolaan informasi, serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dengan cara menyajikannya dalam bentuk lisan, manual, atau elektronik. Dengan demikian, pelayanan publik dapat menerapkan tata kelola yang baik dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengolah dan menyimpan informasi melalui teknologi komunikasi yang bertugas mengirimkan informasi secara konkrit. Teknologi informasi mencakup berbagai macam teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengkomunikasikan,

menyajikan dan menggunakan informasi yang diubah menjadi informasi (Daniawati *et al*., 2023). Adanya sistem layanan informasi memungkinkan pengambilan informasi dari beberapa sumber yang berbeda dalam waktu yang singkat. Misalnya, ketika pengguna menggunakan Google sebagai alat digital, mereka dapat dengan mudah menemukan artikel, buku, website atau sumber informasi lainnya hanya dengan memasukkan kata kunci yang mereka cari.

Dinas pendudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Yogyakarta adalah sebuah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan Administrasi kependudukan serta pencatatan sipil di wilayah Kota Yogyakarta. Disdukcapil sendiri merupakan bagian dari pemerintah daerah yang berfokus pada aspek kependudukan identitas dan data pribadi masyarakat Kota Yogyakarta. Dalam rangka mengelola populasi yang besar dan memastikan terekamnya data kependudukan yang baik, disdukcapil kota Yogyakarta memiliki peran sentral dalam administrani kependudukan di wilayah tersebut. Melalui Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA), yang mana adalah sebuah inovasi pemerintah Kota Yogyakarta yang bertujuan sebagai layanan publik dan berbasis teknologi informasi. Untuk implementasi layanan Dinas Dukcapil dalam sistem informasi manajemen Daerah dilakukan dengan berbagai cara yaitu melalui aplikasi, website dan Whatsapp sebagai sistem Pelayanan Informasi berbasis E-Government. Serta meningkatkan aksesbilitas kemudahan dan kualitas layanan publik bagi masyarakat kota Yogyakarta.

Sehingga bisa membuat platform digital online yang menyediakan layanan informasi transparan dan efisien yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Yogyakarta.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini merumuskan :

1. Apakah pengaruh Transformasi Digital Governance Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui Jogja Smart Service (JSS) ?
2. Apakah penerapan Agile Governance dalam Jogja Smart Service (JSS) sudah terlaksana oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta ?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang penerapan system Transformasi Digital Governance pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta melalui Jogja Smart Service (JSS).
2. Menganalisis Implementasi Agile Governance pada Sistem Informasi Managemen Daerah (SIMDA) melalui Jogja Smart Service (JSS)
3. Untuk membuktikan hasil dari penerapan pelayanan E-Service pada Agile Governance yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Yogyakarta.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi dan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya dibidang pelayanan daerah melalui Transformasi Digital Governance.

1.3.2 Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang bersinggungan dengan instansi, pejabat pemerintah, dan tokoh publik untuk paham terkait cara mengelola Transformasi Digital Governance dalam pelayanan publik.

1.4 Tinjauan Pustaka

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.	(Mutiarin *et al*., 2021)	*Design of E-Public Service in Realizing Agile Government Based on Information Technology: Case Study in Indonesia*	Penelitian ini menunjukkan bahwa desain Layanan Publik dalam mewujudkan model pemerintahan yang tangkas berbasis teknologi informasi adalah menciptakan layanan publik yang responsif, memfasilitasi dan mempercepat proses layanan publik, serta meningkatkan kualitas layanan publik

			yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil temuan indikator yang penulis gunakan untuk menganalisis Desain Layanan Publik elektronik dalam mewujudkan Pemerintahan yang Tangkas.
2.	(Sherissa & Anza, 2022)	*Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Dki Jakarta*	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.
3.	(Wang *et al*., 2023)	*Digital transformation and manufacturing companies' ESG responsibility performance*	Temuan penelitian ini memperkaya dan memperluas penelitian tentang Produktivitas faktor total, transparansi informasi, dan keterikatan investor memoderasi bagaimana transformasi digital memengaruhi kinerja tanggung jawab ESG perusahaan manufaktur dan

			dampak transformasi digital pada perusahaan manufaktur dan memberikan perspektif baru untuk mempercepat kemajuan perusahaan manufaktur di seluruh dunia dalam memenuhi tanggung jawab ESG dan mencapai target pengurangan emisi karbon global.
4.	(Febrianti *et al*., 2020)	*Transformasi Pelayanan Publik Melalui Digital Governance (Studi Pendayagunaan Website Rampak Pintar Di Desa Kesambi Rampak Situbondo)*	Bentuk Inovasi Rampak Pintar yang Diciptakan oleh Desa Kesambi Rampak Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber munculnya inovasi Rampak Pintar ini dikarenakan keresahan aparatur desa dan masyarakat terhadap kerumitan segala proses pelayanan, selain itu adanya pengaruh revolusi industry 4.0 menuntut seluruh pemerintahan desa untuk membuat inovasi yang dapat mempermudah kinerja mereka dalam melayani masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan teknologi. Serta jumlah KK di desa tersebut, hampir seluruh info tentang desa Kesambi Rampak dapat di akses melalui website tersebut, namun

			tidak sembarang orang yang dapat mengaksesnya, melainkan hanya penduuduk asli desa yang akan memperoleh id serta password melalui admin pada website tersebut. Begitu pula dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia yang ada dalam tatanan bermasyarakat maupun tatanan penyelenggara pelayanan publik di desa Kesambi Rampak, yang harus dibiasakan mulai dari awal proses digitalisasi pelayanan publik yang ada dalam program di desa ini.
5.	(Adil *et al*., 2023)	*Penerapan Aplikasi Pelayanan Samsat Keliling pada UPTB-UPPD Gerung*	Berdasarkan hasil penerapan, dan evaluasi yang telah dilakukan, maka disimpulkan bahwa penerapan aplikasi dan pelaksanaannya sangat membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya. SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak

			Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat (Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015).
6.	(Lindgren & Van Veenstra, 2018)	*Digital Government Transformation: A Case Illustrating Public E-Service Development As Part Of Public Sector Transformation*	Penelitian ini menggunakan Kualitatif dengan wawancara mendalam dan dengan mengkonseptualisasikan untuk mengatahui 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.
7.	(Dewi, 2019)	*Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang*	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh efisiensi sistem, kinerja, ketersediaan dan keamanan yang merupakan indikator

		Menggunakan Aplikasi Singo (Survei Pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)	kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat penggunaan aplikasi SINGO di Desa Sawojajar Kota Malang. Artinya 48% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik, sedangkan sisanya sebesar 52% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Variabel eksekusi lengkap (X2) yang meliputi penyampaian layanan sesuai kebutuhan, integritas setiap layanan yang diberikan, dan respons tepat waktu terhadap permintaan layanan merupakan sub-variabel kualitas layanan elektronik yang terutama mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SINGO. .
8.	(Vujković *et al*., 2022)	*Bibliometric Analysis of Smart Public Governance Research: Smart City and Smart Government in*	Artikel ini berfokus pada pengembangan Smart Public Governance (SPG) sebagai konsep penelitian baru yang mendapat perhatian akademis dan kebijakan yang signifikan. Penulis melakukan analisis bibliometrik yang mencakup bidang

		Comparative Perspective	penelitian kota pintar dan pemerintahan cerdas untuk memahami perkembangan dua bidang penting di bidang GSP. Tujuan utama analisis bibliometrik yang disajikan dalam artikel ini mencakup dua tujuan: 1. Memungkinkan Anda lebih memahami perkembangan konsep SPG selama dua puluh tahun terakhir. 2. Memperjelas aspek terminologis tata kelola publik yang cerdas dengan membandingkannya dengan konsep terkait lainnya seperti tata kelola publik, kota pintar, pemerintahan cerdas, dan intelijen. Analisis ini mencakup tren penerbitan dan kutipan, negara yang paling relevan dan terkemuka, jurnal dan penulis, pusat penelitian populer, kolaborasi dan penggunaan penulis.Gunakan kata-kata yang berhubungan dengan “pintar” dalam publikasi tentang kota pintar dan pemerintahan cerdas. Secara keseluruhan,

			artikel ini memberikan wawasan berharga mengenai pengembangan tata kelola publik yang cerdas dan berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang konsep tersebut dalam konteks intelektual yang lebih luas.
9.	(Ibrahim *et al*., 2023)	*Smart factory governance for manufacturing SME a roadmap and practices in response to industrial 4.0*	Pabrik pintar ini mengadopsi standar Industri 4.0 yang meliputi produksi yang sangat fleksibel, efisien, dan otomatis yang terintegrasi dengan prosedur teknologi modern. Namun, pabrik pintar beroperasi dalam lingkungan yang sangat terdigitalisasi dan melibatkan analisis Big Data yang menekankan tata kelola, manajemen risiko, dan kepatuhan.
10.	(Noor, 2022)	*The Effect Of E-Service Quality On User Satisfaction And Loyalty In Accessing E-Government Information*	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 pengaruhu kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna.
11.	(Muallidin, 2014)	*Konsep, Kerangka Pikir, Kerangka Nilai E-Government Dan E-Service*	Mengelola organisasi publik secara efektif adalah cara lain untuk menciptakan nilai publik melalui e-Government. Efisiensi, keterbukaan dan daya tanggap merupakan tiga faktor kunci dalam mengevaluasi efektivitas organisasi publik. E-Government digunakan untuk meningkatkan efisiensi organisasi publik dengan mengurangi biaya pemrosesan, menciptakan hubungan strategis antar lembaga pemerintah, dan menciptakan pemberdayaan (Heeks 2008). Dalam konteks ini, efektivitas e-Government ditentukan oleh (a) laba atas investasi keuangan di lembaga-lembaga publik, (b) pemberdayaan pegawai sektor publik, dan (c) pengembangan infrastruktur Teknologi I dalam suatu organisasi.

			Kerahasiaan informasi warga warga melalui e-Government dapat diukur melalui kesiapan organisasi pemerintah individu untuk mengamankan warga informasi pribadi, dan ketersediaan e-laws untuk perlindungan data.

Penelitian ini berfokus pada Tranformasi Digital Governance dalam Perspektif Agile Governance yang merujuk pada Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) terhadap layanan E-Service pada Jogja Smart Service (JSS) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Yogyakarta. Maka dari itu sebagai penulis tertarik meneliti Jogja Smart Service (JSS) karena JSS merupakan system layanan informasi berbasis *Electronic Service* apakah sudah sesuai dengan konsep dan teori dari Agile Governance itu sendiri.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 *Digital Governance*

Menurut Muallidin (2014) E-governance mengacu pada penggunaan *Information Communication and Technology* (ICT) untuk kegiatan organisasi yang bersifat politik di dalam dan di luar negeri. E-governance adalah salah satu dari banyak istilah yang terkait dengan persaingan penggunaan teknologi komunikasi baru, seperti Internet dan telepon seluler, untuk tujuan politik dan pemerintahan. Istilah lain yang banyak digunakan dengan arti yang tumpang tindih meliputi: e-demokrasi, e-demokrasi,

demokrasi siber, demokrasi virtual, e-pemerintahan, demokrasi jarak jauh, partisipasi elektronik, dan diskusi elektronik. Dengan adanya manfaat diatas, maka pola hubungan pemerintahan dalam e-government menjadi sangat multiple dengan runag lingkup yang sangat meluas. Menurut Mualidin, pendekatan dan interaksi yang terhubung menggunakan e-Government bisa dibagi sebagai berikut :

1. G2C (Government to Citizen)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Misi dari e–Government adalah menyediakan dukungan untuk masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan melakukan layanan online seperti melakukan layanan pencari kerja secara online, mencari detail dari departemen atau memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses membuat keputusan, seperti pemilu.

2. G2B (Government to Business)

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau admnistrasi.

3. G2G (Government to Government)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara emerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

4. G2E (Government to Employee)

Fokus utama dari kategori ini adalah produktivitas dari pemerintah dan para pegawainya agar mampu menyusun interaksi yang lebih efektif kedepannya. Layanan G2E termasuk informasi dalam aturan pemerintah, kebijakan dan hak sipil.

1.5.2 *Agile Governance*

Konsep *agile*, *agility* atau *agile governance* pada mulanya merupakan konsep yang terkenal dalam bidang perangkat lunak, namun kemudian konsep tersebut diadopsi dalam bidang lain, sehingga lambat laun dikenal dalam kajian organisasi (Di *et al*., 2022). Menurut Luna *et al* (2015) menyebutkan bahwa dalam beberapa literatur, agile governance muncul dalam konteks studi organisasi yang mendorong organisasi menerapkan agile governance untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Tata kelola yang tangkas adalah kemampuan masyarakat manusia untuk merasakan, beradaptasi, dan merespons dengan cepat dan berkelanjutan terhadap perubahan lingkungannya, melalui kombinasi terkoordinasi antara fleksibilitas dan kemampuan manajemen untuk memberikan nilai lebih cepat, lebih baik, dan dengan biaya lebih rendah bagi proses bisnis birokrasi. Menurut Luna *et al* (2015) juga mengemukakan bahwa ada 6 (enam) prinsip agile governance, yakni:

A. *Good enough governance*:

   Konteks organisasi menjadi perhatian untuk tata kelola.

B. *Business-driven*:

   Setiap keputusan dan harus berorientasi pada proses bisnis.

C. *Human focused*:

Tata kelola perlu mengedepankan aspek partisipasi masyarakat.

D. *Based on quick wins*:

Keberhasilan yang diperoleh secara cepat dirayakan dan menjadi dorongan dalam memperoleh banyak rangsangan dan hasil.

E. *Systematic and adaptive approach*:

Kelompok (tim) harus mampu mengembangkan kemampuan untuk dapat dengan cepat dan sistematis menghadapi perubahan.

F. *Simple design and continuous refinement*:

Kelompok (tim) harus dapat memperoleh hasil yang cepat serta mempunyai peningkatan.

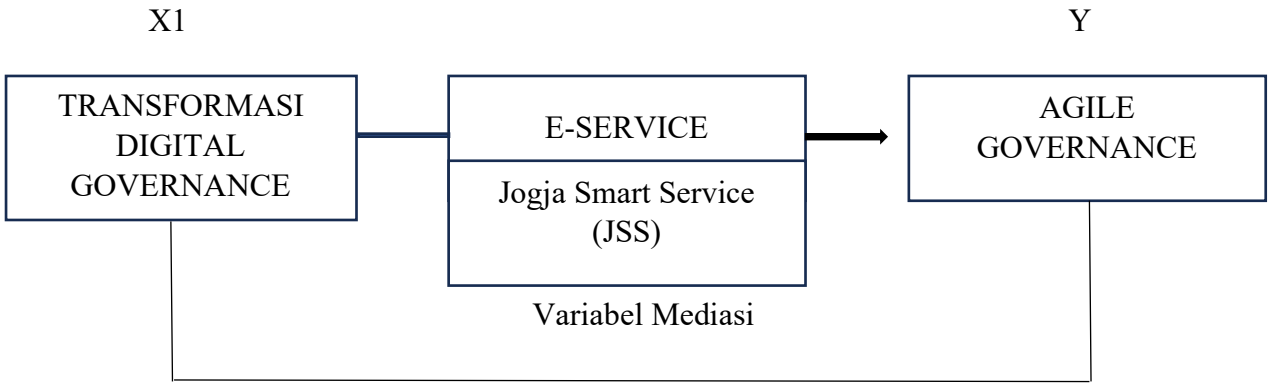
1.5.3 *E-Service*

Menurut Pena (2013) menjelaskan bahwa model kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kualitas layanan elektronik mengacu pada sejauh mana situs web atau aplikasi dapat menyediakan pilihan belanja, pembelian, dan pengiriman online yang efisien dan efektif. Kualitas pelayanan elektronik mempunyai tujuh dimensi yang berasal dari dua skala, yaitu skala inti dan pemulihan. Empat dimensi skala kualitas dasar layanan elektronik adalah efisiensi, implementasi, ketersediaan sistem, dan perlindungan data. Empat dimensi skala kualitas inti untuk layanan elektronik didefinisikan di bawah ini (Sciences, 2016).

1. *Efficiency*, mengarahkan pelanggan mengakses situs web, menemukan produk yang diinginkan dan menerima informasi tentang produk serta proses checkout produk dengan sedikit usaha.
2. *Fulfillment*, mengarah pada keakuratan janji layanan, informasi ketersediaan produk dan proses pengiriman produk pada waktu yang dijanjikan.
3. *System availability*, mengacu pada fungsi teknis website atau aplikasi, yaitu sejauh mana website atau aplikasi tersebut tersedia dan dapat berfungsi dengan baik..
4. *Privacy*, termasuk jaminan bahwa informasi pelanggan tidak akan dibagikan dan informasi kartu kredit aman.

Tabel 1.2 Kerangka Teoritik



1.6 Hipotesis

1.6.1 Transformasi Digital pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta berpengaruh Positif dan Signifikan dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat.

1.6.2 Agile Governance pada Pelaksanaan pelayanan Masyarakat Kota Yogyakarta di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara Positif dan Signifikan.

1.6.3 E-Service pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempermudah Masyarakat Kota Yogyakarta dalam pelayanan secara *Daring* menuai hasil yang Positif dan Signifikan.

1.7 Definisi Konseptual dan Operasional

1.7.1 Definisi Konseptual

A. *Transformasi Digital*

Transformasi digital adalah proses perubahan yang melibatkan teknologi digital untuk mengubah cara kerja, beroperasi, maupun berinteraksi di semua bidang bisnis. Proses ini secara mendasar mengubah cara organisasi beroperasi dan melayani pelanggan. Transformasi digital mencakup pergeseran budaya yang dominan dalam organisasi dan memiliki cakupan yang lebih luas daripada digitalisasi. Digitalisasi merupakan langkah awal yang penting dalam perjalanan transformasi digital. Transformasi digital memiliki enam pilar kunci, yaitu pengalaman pelanggan, operasi, model bisnis, karyawan, proses, dan teknologi. Transformasi digital memungkinkan lebih efisien, mudah, dan cepat dalam mengatasi berbagai masalah dan memenuhi kebutuhan. Transformasi digital membantu mempercepat dan mempermudah proses bisnis, seperti otomatisasi proses, pemrosesan data, dan kolaborasi antar tim. Langkah pertama yang harus dilakukan dalam transformasi digital adalah

menentukan tujuan dan strategi untuk melakukan transformasi digital dan melakukan identifikasi masalah bisnis yang ingin diatasi.

B. *Agile Governanc*e

Agile governance adalah konsep yang mengacu pada kemampuan sumber daya manusia untuk dengan cepat dan berkelanjutan beradaptasi dan merespons perubahan di sekitarnya. Konsep ini merupakan budaya organisasi dan metode kolaborasi yang bertujuan untuk mencapai tingkat adaptabilitas yang lebih tinggi. Agile governance tidak hanya terbatas pada pengembangan perangkat lunak, tetapi juga dapat diterapkan pada bidang lain, termasuk layanan publik. Keunggulan konsep atau metode Agile Governance adalah melakukan simplifikasi terhadap birokrasi, fokus pada kecepatan dan kemudahan, unik, berfikir out-of-the-box, serta perwujudan dari dynamic governance. Konsep agile governance menekankan pada tindakan adaptif dan responsif terhadap perubahan melalui teknologi. Prinsip-prinsip metodologi agile meliputi memprioritaskan pelanggan, aman dan awal, durasi yang lebih pendek, aktor bisnis dan pengembang bekerja bersama setiap hari pada semua proyek, dan membangun proyek dekat dengan orang yang termotivasi.

C. *E-Servic*e

E-service atau layanan elektronik adalah layanan yang disediakan melalui internet dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). E-service dapat mencakup layanan komersial maupun non-komersial yang disediakan oleh pemerintah atau swasta. E-service dapat disediakan

melalui berbagai media, seperti internet, kabel tembaga, atau serat optik. E-service dapat mencakup berbagai jenis layanan, seperti layanan perdagangan elektronik (e-commerce), layanan keuangan, layanan kesehatan, dan lain-lain. E-service dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam berbagai jenis layanan. Beberapa definisi e-service yang muncul dalam jurnal yang diterbitkan selama dekade terakhir adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet
2. Kunjungan awal dari homepage sampai layanan yang diminta komplit atau produk akhir telah disampaikan dan layak digunakan
3. Layanan elektronik yang menyangkut pengiriman informasi dan layanan melalui internet

1.7.2 Definisi Operasional

A. *Transformasi Digital and Digital Governance*

1. G2C (Government to Citizen)
2. G2B (Government to Business)
3. G2G (Government to Government)
4. G2E (Government to Employee)

B. *Agile Governance*

1. Good enough governance
2. Business-driven
3. Human focused
4. Based on quick wins

5. Systematic and adaptive approach
6. Simple design and continuous refinement

C. *E-Service*

1. Efficiency
2. Fulfillment
3. System availability
4. Privacy

1.8 Metode Penelitian

Penelitian ini juga akan menggunakan pendekatan naratif. Hal ini karena pendekatan Studi Kasus mememiliki keterkaitan dengan masalahan yang diteliti. Menurut Al-Hamdi. R (2020) pendekatan ini menggunakan studi kasus karena sangat relevan dengan topik yang diambil. Secara definitif, pendekatan studi kasus adalah proses pengumpulan pertanyaan, data, analisis dan hasil.

Metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan alat untuk olah data meggunakan *smartPLS*, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Penelitian kuantitatif sangat menekankan pada hasil yang objektif, melalui penyebaran kuesioner data bisa diperoleh

dengan objektif dan di uji menggunakan proses validitas dan reliabilitas (Sahir, 2022).

1.8.1 Jenis Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk menjelaskan tingkat pengaruh cakupan pelayanan *Jogja Smart Service* (JSS) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Yogyakarta dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Yogyakarta, maka penelitian jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden.

1.8.2 Lokasi Penelitan

Penelitian ini berlokasi di Kota Yogyakarta pada Lembaga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tujuan untuk mengetahui Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dalam layanan Jogja Smart Service (JSS).

1.8.2 Populasi dan Sampel.

Menurut Sugiyono, (2019) Populasi adalah suatu bidang umum yang terdiri dari obyek-obyek atau subyek-subyek yang mempunyai sifat-sifat atau ciri-ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dari situlah diambil kesimpulan. Sampel adalah bagian dari populasi dan ciri-cirinya. Subyek penelitian kuantitatif adalah subjek penelitian yang dianggap mewakili populasi kemudian disebut sebagai responden penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode

probabilitas sampling yaitu. pengambilan sampel secara acak atau. Dalam metode ini, seluruh populasi diasumsikan mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Yogyakarta pengguna Jogja Smart Service (JSS). Dalam suatu penelitian, keberadaan populasi itu sangatlah banyak sehingga tidak mungkin kita sebagai peneliti akan sanggup meneliti setiap populasi yang ada, sehingga akan lebih efektif jika menggunakan Formula Slovin (Qotrun A, 2021). Populasi yang dituju dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna aktif layanan Jogja Smart Service (JSS).

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 (Bulu *et al*., 2021). Menurut Suwardi (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 Jogja Smart Service berjumlah 75.970 akun menurut (Indriyani *et al*., 2022).

Untuk mendapatkan populasi sampel yang representative dari populasi sasaran, perkiraan jumlah masyarakat Kota Yogyakarta yang mewakili ialah 99 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 pegguna aktif (N) = 75.970 orang, dengan margin eror 10% jadi sampel nya adalah :

$$n = \frac{75.970}{1+Ne^2}$$

$$= \frac{75.970}{1+(75.970)\ (0{,}10)^2}$$

$$= \frac{75.970}{1+759{,}7}$$

$$= \frac{75.970}{760{,}7}$$

$$= 99{,}86$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini 99 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang masyarakat

Kota Yogyakarta yang menggunakan layanan Jogja Smart Service (JSS) sebagai sampel penelitian.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik yang diperlukan dari pihak terkait berupa data dokumen, wawancara nara sumber dan kuisioner dengan meluangkan waktu yang relatif cukup banyak. Pengumpulan data juga sangat diperlukan oleh peneliti karena untuk memperkuat analisis dan keakuratan dalam penelitian (Al-Hamdi. R, 2020).

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penyajian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis, yang dirumuskan sebelumnya oleh peneliti, yang kemudian ditanggapi oleh responden (Sugiyono, 2019). Kuesioner yang disebar terdiri dari beberapa pertanyaan seputar penggunaan pelayanan *Electronic Service* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta melalui Jogja Smart Service (JSS).

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner (angket) secara Hybrid/Kondisional. Menurut (Helwig *et al*., n.d.), kuesioner (angket) adalah sebuah alat pengumpulan data yang menggabungkan antara pengisian angket secara online dan offline. Kuisioner angket hybrid dapat dilakukan dengan cara mengirimkan angket secara online dan offline kepada responden. Responden dapat mengisi angket secara online melalui platform online seperti Google Form atau SurveyMonkey, dan juga dapat mengisi angket secara offline dengan cara

mencetak angket dan mengisi secara manual. Kuisioner angket hybrid dapat digunakan dalam penelitian yang membutuhkan pengumpulan data dari responden yang berbeda-beda, baik yang memiliki akses internet maupun yang tidak memiliki akses internet. Dengan menggunakan kuisioner angket hybrid, peneliti dapat memperoleh data yang lebih lengkap dan representatif dari responden.

Metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala model likert. Skala likert merupakan pilihan opsi yang menandakan aneka macan tingkat kesetujuan atas satu pernyataan (Sugiyono, 2019). Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut digunakan sebagai titik awal penyusunan pertanyaan atau pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan yaituskala likert 4 poin dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1.3 Tabel Skala Likert

No.	Jenis Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	4
2.	Tidak Setuju (TS)	3
3.	Setuju (S)	2
4.	Sangat Setuju (SS)	1

1.8.4 Instrumen dan Pengukuran Data Peneliti

Menurut Lailli (2023), instrument penelitian adalah Instrumen penelitian sebenarnya didesain untuk sebuah tujuan dan tidak digunakan di penelitian yang lain. Karena tujuan dan mekanisme kerja pada setiap teknik

penelitian akan berbeda-beda. Maka dari itulah susunan satu instrumen akan berbeda dengan instrumen yang digunakan untuk penelitian lainnya. Untuk penelitian kuantitatif sendiri, pada umumnya instrumen yang digunakan berasal dari pengembangan atas penjabaran variabel penelitian dari teori-teori yang akan duji pada penelitian yang sedang dikerjakan itu.

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup, menurut Arikunto (2010), adalah Kuesioner tertutup adalah daftar pertanyaan dalam jenis angket yang dibuat untuk menyediakan pilihan jawaban dari responden dengan menyediakan opsi jawabannya.

Menurut Bernstein (1994) dalam buku The Asessment of Reliability Psychometric Theory (1994) menyebutkan bahwa pengukuran adalah aturan untuk menetapkan simbol ke obyek. Sehingga mewakili jumlah atribut secara numeric (penskalaan) dan menentukan apakah obyek termasuk dalam kategori yang sama atau berbeda sehubungan dengan atribut yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukuran datanya. skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap jawaban pada Skala Likert diberi skor, dan skor tersebut

kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai total. Berikut adalah penjelasan 5 poin skala Likert menurut Sugiyono :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (R)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Skala Likert biasanya digunakan dalam penelitian survei pada berbagai disiplin ilmu, seperti psikologi, pemasaran, dan ilmu sosial lainnya. Teknik pengumpulan data pada penelitian yang menggunakan skala Likert adalah dengan memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden akan memilih salah satu pilihan yang paling sesuai atas pernyataan yang diberikan dalam angket (Sugiyono, 2018).

1.8.5 Teknis Analisis Data

Teknik ini digunakan untuk mengolah data yang dapat diukur atau dinumerikkan. Data-data tersebut juga bisa dioleh dengan menggunakan teknik statistik dan komputasi. Teknik analisis ini memiliki hubungan dekat dengan statistik sehingga data yang dihasilkan nantinya bersifat objektif, logis dan tidak bias. Ada beberapa metode yang masuk ke dalam teknik analisis data kuantitatif, antara lain: analisis statistik deskriptif, analisis statistic inferensial, dan analisis diskriminan (Meiryani, 2021).

1.8.5.1 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 diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur apa yang hendak kita ukur. Suatu instrument penelitian dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

Bila r hitung > r tabel, maka dinyatakan valid.

Bila r hitung < r tabel, maka dinyatakan tidak valid.

1.8.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kontruk (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronch alpha > 0,6 yang berarti bahwa instrument tersebut dapat dipergunakan sebagai pengumpul data yang handal, yaitu hasil pengukuran relatif koefisien jika dilakukan pengukuran ulang. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk melihat konsistensi (Ghozali, 2018).

1.8.6.3 Uji Regresi

Uji regresi adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji regresi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana atau regresi linear berganda. Uji regresi linear

sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan uji regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk melakukan uji regresi, dapat digunakan software statistik seperti SPSS. Hasil analisis data akan menunjukkan nilai koefisien regresi, nilai signifikansi, dan nilai R-squared yang dapat digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Sahid Raharjo, 2017). Syarat kelayakan yang harus dipenuhi saat menggunakan regresi linear sederhana adalah :

1. Jumlah sampel yang digunakan harus sama
2. Jumlah variable bebas (X) adalah 1 (satu)
3. Nilai residual harus berdistribusi normal
4. Terdapat hubungan yang linear antara variable bebas (X) dengan variable tergantung (Y)
5. Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
6. Tidak terjadi gejala autokorelasi

Dalam penelitian, uji regresi sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika hasil uji regresi menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, maka variabel independen tersebut dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen.