

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek pelayanan utama bagi aparat negara sesuai dengan Pasal 4 UUD 1945, yang bertujuan untuk menjaga seluruh warga Indonesia dan mempromosikan kesejahteraan umum, kemajuan pendidikan, serta menjalankan tatanan global berdasarkan prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344, pemerintah daerah diwajibkan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab daerah, dengan prinsip-prinsip yang meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang tidak diskriminatif, transparansi, akuntabilitas, penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. (Nugraha, 2018).

Pemerintah pusat telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 45 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang kita kenal dengan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh satu (1) atau beberapa fungsi aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan yang memiliki nilai manfaat. Penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Suatu kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur sistem pemerintahan berbasis elektronik, aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan keamanan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk menghasilkan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang

terintegrasi (Sebayang et al., 2022).

Pemerintah daerah di Indonesia juga telah menerapkan bentuk pelayanan baru berupa *e-government* (pemerintahan elektronik) dan *e-services* (pelayanan secara elektronik) yang merupakan realisasi dari pemerintahan digital untuk mendukung sebuah keberhasilan dari implementasi *e-government*, pada tahun 2003 pemerintah telah mengeluarkan beberapa panduan, antarlain Panduan Pengembangan Infrastruktur Portal Daerah Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana *e-government* Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ITC dalam menunjang *e-government*, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. *e-government* memiliki situs pengembangan di Indonesia, yaitu Kehadiran, yang mencakup pengembangan situs web daerah di internet. Interaksi, merujuk pada penyediaan fasilitas interaktif di situs web daerah untuk memungkinkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah setempat.

Transaksi, mencakup penyediaan fasilitas transaksi di situs web pemerintah daerah, yang memungkinkan tidak hanya interaksi tetapi juga proses transaksi untuk layanan publik dari pemerintah Transformasi, melibatkan peningkatan pelayanan pemerintah secara menyeluruh dan terintegrasi, memperlihatkan perubahan yang signifikan. Pemerintah Kabupaten Bantul juga telah mengaplikasikan pelayanan public secara elektronik dalam menghadirkan inovasi terhadap transparansi dan layanan administrasi yang optimal, hal tersebut menjadikan capaian yang sangat luar biasa. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan surat Kartu Tanda Penduduk (KTP), (KK), Akte Kelahiran, Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya. Kegiatan pemeliharaan arsip merupakan salah satu kegiatan dalam ruang lingkup pengelolaan arsip dinamis. Kabupaten Bantul merupakan salah satu dari lima Kabupaten/Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah melaksanakan inpres No.

3 Tahun 2003 mengenai adanya kebijakan di dalam strategi secara nasional di dalam sebuah pengembangan. Pembuktiannya terdapat sebuah situs yakni <https://bantulkab.go.id/> yang dengan penggunaan sebuah informasi yang mempunyai urusan didalam layanan pemerintahan serta public dengan kelengkapannya dibanding dengan Kabupaten / Kota yang adsa di daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mengembangkan *E- Government* Pemerintah Kabupaten Bantul membangun *Bantul Cyber City* yang dititik beratkan pada program *Digital Government Service (DGS)* sebagai pengembangan serta implementasi didalam strategi wilayah Bantul. Aplikasi yang dibentuk Pemerintah Kabupaten Bantul yang memiliki Sistem Pelayanan Publik berbasis elektronik, seagala informasi baik terkini, pelayanan, serta struktur organisasi tersentral terdapat di dalam aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul*.

Pemerintah telah melakukan restrukturisasi birokrasi sebagai bagian dari inisiatif untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Reformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, yang memerlukan dukungan dari semua pihak dan sistem yang digunakan dalam penerapan izin secara berkesinambungan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi sarana utama untuk memudahkan pelaku usaha dalam mendapatkan legalitas usaha. Pentingnya visi, kebijakan, dan regulasi daerah yang konsisten dalam mendorong keberhasilan implementasi kebijakan TIK. Meskipun banyak regulasi telah dibuat untuk meningkatkan kualitas layanan publik, namun konsistensi dan komitmen dalam implementasinya masih rendah. Oleh karena itu, konsistensi dalam pelayanan publik harus menjadi perhatian utama bagi pimpinan organisasi.

Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat dan menghilangkan citra negatif birokrasi pemerintahan. Kepercayaan masyarakat sangat penting bagi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif, dan

ekonomis, serta meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Meskipun demikian, reformasi birokrasi masih jauh dari kata ideal dan memiliki banyak kelemahan, seperti ketidakfleksibelan, kekakuan struktural, prosedur yang berlebihan, penyimpangan sasaran, ketidakpersonalan, keterasingan, otomatisasi, dan penutupan terhadap perbedaan pendapat. Citra buruk ini diperparah dengan adanya isu korupsi, kolusi, dan nepotisme yang beragam bentuknya, serta lambatnya pelayanan dan prosedur yang rumit, yang dikenal dengan istilah efek pita merah. Studi kasus ini mengambil Kabupaten Bantul karena di kabupaten ini desain struktur organisasi masih mengandung kelemahan selain masalah dan hambatan dalam hal penggunaan dan waktu layanan, dari kualitas/Keandalan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul ini juga masih belum sempurna. Kondisi hardware dan software yang belum mumpuni membuat akses dan respon sistem aplikasi menjadi belum maksimal itu terbukti dengan review pengguna di platform *Google Playstore*. Dari segi penerapan aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini belum terlaksana secara baik hal ini dapat dilihat dari fleksibilitas dan kompetensi Sumber Daya Manusia dengan tugas dan fungsinya belum berjalan secara optimal (Krisna, 2022).

Menurut para ahli, variable-variabel independen yang berkemungkinan mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government* itu antara lain ketersediaan pelayanan, keterlibatan warga, dan reliabilitas pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul “ Pengaruh Ketersediaan Pelayanan, Keterlibatan Warga, Reliabilitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat “pada Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Bantul Tahun 2023”.

1.2. Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh ketersediaan pelayanan, keterlibatan warga, dan reliabilitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat atas *e-goverment* di Kabupaten Bantul Tahun 2023?

1.3. Tujuan Penelitian

Menjelaskan pengaruh cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, dan kompleksitas pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Bantul Tahun 2023.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Bantul, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas penataan kelembagaan (struktur organisasi) pemerintahan daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.5. Tinjauan Pustaka (*literature review*)

Studi-studi terdahulu yang berakaitan dengan pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan berbasis elektronik di Indonesia dapat dipetakan/ diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kajian Pustaka

NO	Penulis	Judul	Temuan
1	(Arwati & Latif, 2019)	Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Transparansi Keuangan Dalam E-government Kota Bandung	Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 orang warga Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi keuangan dalam e-government berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.
2	(Studi et al., 2022)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government	Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif untuk memberikan penjelasan dan

		(Studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karawang)	menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti secara mandalam. Hasil Penelitian ini terdapat beberapa dimensi yang sudah berjalan dengan baik, yaitu kehandalan, jaminan, dan empati. Namun ada beberapa dimensi yang berjalan dengan baik yaitu dimensi berwujud karena proses pelayanan melalui aplikasi e-dukcapil dalam pengisian persyaratan masih dianggap rumit, serta saran dan prasarana yang belum memadai.
3	(Rahayu & Ibrahim, 2023)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E- Government di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka	Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian ini yaitu E-Government dimaknai memberi kemudahan belum terbukti, Dukcapil Kabupaten Bangka belum siap sehingga

			E- Government tidak berjalan dengan baik.
4	(Tui et al., 2022)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui E- Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal.
5	(Amatulloh, 2021)	Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro	Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, hasil penelitian sebagai berikut : efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan belum memenuhi kriteria kemudaha, kecepatan, dan penghematan

			waktu.Efektivitas belum terpenuhi karena masih terdapat permasalahan system.
6	(Shafira & Kurniasiwi, 2021)	Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo	Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian implementasi e-government di kabupaten kulon progo bisa dikatakan belum efektif,.
7.	(Shafira & Kurniasiwi, 2021)	Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Metode penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian Dispendukcapil telah melaksanakan strategi dalam pelayanan jemput bola dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan perekaman E-KTP dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal Dispendukcapil menciptakan kondisi kerja yang sehat antar pegawai dan atasan yang

			dilakukan dengan sikap kekeluargaan antar pegawai dan atasan waktu menjalankan tugas.
8.	(Upaya et al., 2022)	Implementasi Pemanfaatan E-government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	Metode penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif-analisi. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi pemanfaatan <i>e-government</i> dalam meningkatkan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh ialah dengan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi.
9	(Bpjs et al., 2020)	Kepercayaan Publik (<i>Public Trust</i>) Terhadap E-Government: Studi Kasus penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makasar	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukam bahwa, pertama terdapat tingkat kepercayaan tinggi masyarakat dan dianggap bermanfaat bagi mereka.

10	(Maulani, 2020)	Penerapan Electronik Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (studi kasus program <i>e-health</i> di Kota Surabaya)	Metode penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu program e-health telah mampu meningkatkan kualitas layanan publik pada sektor Kesehatan di kota Surabaya.
11	(Terhadap et al., 2023)	Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Pelayanan Publik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas E-Government System di Jawa Timur	Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan literature. Hasil penelitian ini memperlihatkan adanya kondisi baik terkait kondisi pemanfaatan e-government yang ada di Jawa Timur.
12	(Daerah & Merauke, 2018)	Sitem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke	Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi agar dapat mengungkap secara mandalam dan seksama tentang system pelayanan publik berbasis e-government

			<p>di pemerintah daerah Merauke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan e-government dalam pelayanan publik di kabupaten Merauke belum sepenuhnya berjalan dengan baik.</p>
13	(Pengembangan et al., 2019)	<p>Pengembangan E-Government melalui layanan aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia sebagai pengelola menyebabkan tidak terlaksananya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan,</p>
14	(Wahyudi et al., 2022)	<p>Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan</p>	<p>Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat</p>

		Publik; Studi Kasus di Yogyakarta	deskriptif dengan penjelasan yang mengacu pada pengertian konsep Smart City reformasi birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jss merupakan langkah awal yang cukup konkret untuk memulai perwujudan Smart City.
15	(Pertwi et al., 2021)	Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Transparasi Tata Kelola Pemerintah Desa	Metode penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-government dalam transparansi menggunakan sistem penerapan, Adapun pelaksanaannya dengan berkoordinasi dengan Masyarakat.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian (Arwati & Latif, 2019), (Studi et al.,2022), (Rahayu & Ibrahim, 2023), (Tui et al., 2022), (Tui et al., 2022), (Amatulloh, 2021), (Shafira & Kurniasiwi, 2021), (Upaya et al., 2022), (Bpjs et al., 2020), (Maulan i, 2020), (Terhadap et al., 2023), (Daerah & Merauke, 2018), (Pengembangan et al., 2019), (Wahyudi

et al., 2022), (Pertiwi et al., 2021). Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor (variable-variable) ketersediaan pelayanan, keterlibatan warga, reliabilitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

1.6. Kerangka Teoretik (*theoretical framework*)

1.6.1. Kepercayaan masyarakat pada layanan e-government (*public trust in e-government*) (variable Y)

Pelayanan publik memiliki peranan krusial dalam mendukung kegiatan sehari-hari masyarakat, dan partisipasi aktif dari masyarakat sangat penting untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam rangka pembangunan nasional. Hal ini sejalan dengan konsep E-Government, yang merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada warganya, serta untuk keperluan bisnis dan aspek-aspek pemerintahan lainnya. Dengan implementasi E-Government, diharapkan akan terwujud berbagai manfaat bagi masyarakat, termasuk beberapa keuntungan yang diperoleh. seperti pelayanan servis yang lebih baik, peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum, pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh, serta pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah berjalan dengan lancar (Kristanto, 2018).

Melalui pemanfaatan *e-government* pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dieliminir menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Selanjutnya muncul Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang

Kebijakan dan Strategi Sasional Pengembangan *E-Government*, yang menyatakan bahwa pengembangan e-government merupakan Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Daerah & Merauke, 2018).

1.6.2. Ketersediaan pelayanan (*Service Availibility*) (variable X1)

Pelayanan merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan berupa uang atau jasa. Menurut AS. Moenir (2005), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung dari pihak lain. Kualitas sistem merujuk pada pengaturan atribut fisik situs web pemerintah yang user-friendly, termasuk kegunaan, desain, navigasi, dan operasionalitas modul. Ketersediaan layanan dalam E-Government bertujuan untuk menyediakan layanan online dengan ketersediaan yang tinggi, memungkinkan masyarakat untuk mengaksesnya tanpa hambatan. Ini mencakup berbagai layanan mulai dari informasi publik hingga aplikasi pemerintah yang dapat diakses secara elektronik. Ketersediaan layanan masyarakat dalam E-Government menjadi kunci penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan layanan pemerintah dengan efisien dan tanpa gangguan berarti. (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021)

1.6.3. Keterlibatan Warga (*Citizen Engagement*) (variable X2)

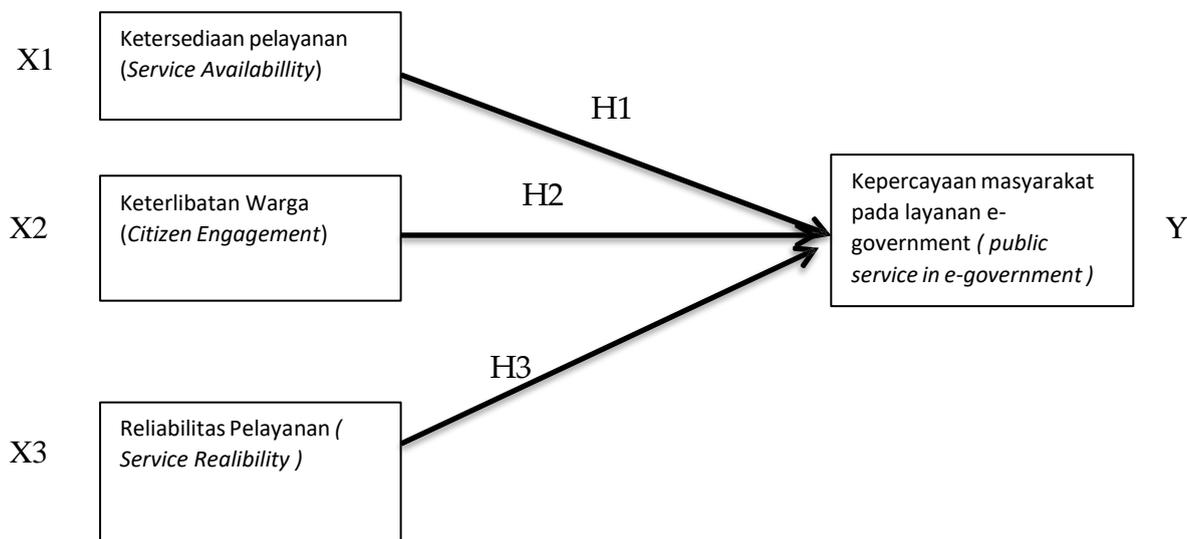
Keterlibatan warga dalam pelaksanaan E-Government sangat penting, dimana partisipasi atau keterlibatan warga merujuk pada keterlibatan individu atau kelompok dalam mencapai tujuan tertentu serta pembagian tanggung jawab. Secara esensial, keterlibatan atau partisipasi warga dalam kesuksesan program dan kebijakan terkait E-Government merupakan dukungan utama yang dapat meningkatkan daya saing Indonesia di tingkat global. Untuk mewujudkan keterlibatan warga, masyarakat perlu diberi kesadaran dan pengetahuan mengenai peran mereka dalam pelayanan publik, termasuk hak dan kewajiban yang dimiliki. Masyarakat memiliki tanggung jawab untuk mematuhi standar pelayanan publik dan peraturan yang berlaku. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (3) huruf a. Masyarakat dapat menggunakan aduan atau laporan sebagai bentuk pengawasan. (Wijaya et al., 2022).

1.6.4. Reliabilitas Pelayanan (*Service Reliability*) (variable X3)

Reliabilitas berarti kelayakan dan kecepatan mengakses, menggunakan, dan menerimalayanan dari situs. Dimensi ini terkait dengan kemampuan layanan yang diberikan, sebagai aksesibilitas ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna, mencakup pulakecepatan mengunduh formulir dari situs e-government, pelayanan yang baik kepada masyarakat mampu memberikan tingkat kualitas pelayanan kepada pemerintah, tolak ukur dari kualitas bagi pemberi jasa layanan yang baik secara prima kepada masyarakat. Dalam konteks *e-government*, ini berarti bahwa warga negara dan pemangku kepentingan lainnya harus dapat mengakses dan menggunakan layanan pemerintah elektronik tanpa gangguan yang berarti. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi reliabilitas pelayanan antara lain yaitu ketersediaan sistem, yang artinya sistem e-government harus tersedia sepanjang waktu

atau dengan jangka waktu yang telah ditentukan ini berarti warga dapat mengakses aplikasi kapan saja, Redundansi atau yang artinya menggunakan teknologi dan isfrastuktur yang memungkinkan adanya redudansi dapat membantu menjaga reliabilitas sistem hal ini dapat mencakup cadangan server,koneksi internet ganda, dan sumber daya teknis lainya(Haris, 2023).

Gambar 1 Kerangka Teoretik



Keterangan

H : merupakan hipotesa

X1 : merupakan variable independen pertama

X2 : merupakan variable independen kedua

X3 : merupakan variable independen ketiga

Y : merupakan variable dependen

1.7. Hipotesis

- 1.7.1. Ketersediaan pelayanan(*Services Availability*) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *e- govermenrt (public trust in government)* secara positif dan signifikan.
- 1.7.2. Keterlibatan Warga (*Citizen Engagement*) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government (public trust in government)* secara positif dan signifikan.

1.7.3. Reliabilitas pelayanan (*Service Reliability*) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government* (*public trust in government*) secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi Konsep

1.8.1.1. Kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government* (*public trust in government*) adalah keyakinan atau kepuasan masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam penyelenggara layanan publik. Meningkatkan kepercayaan masyarakat sangat penting karena dapat meningkatkan partisipasi warga dalam proses pemerintahan elektronik dan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

1.8.1.2. Ketersediaan pelayanan (*Service Availability*) yaitu kemampuan suatu sistem atau layanan yang tersedia dan dapat diakses oleh pengguna yang memerlukannya dalam layanan *e-government* dan teknologi secara umum.

1.8.1.3. Keterlibatan warga (*Citizen engagement*) adalah keterlibatan masyarakat atau kelompok warga yang aktif terlibat dalam urusan pemerintahan atau kebijakan publik. Keterlibatan warga bisa mencakup berbagai aktifitas, seperti memberi masukan, menyuarakan pendapat dan masih banyak lagi. Tujuan keterlibatan warga sendiri yaitu untuk memperkuat partisipasi, meningkatkan transparansi, dan memastikan kebijakan dan layanan yang lebih sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

1.8.1.4 Realibilitas pelayanan (*Service reliability*) adalah kemampuan suatu sistem layanan informasi yang bertujuan untuk memastikan layanan tersebut dapat diakses dan digunakan oleh pengguna tanpa gangguan dan signifikan.

1.8.2. Definisi Operasional

1.8.2.1. kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government* (*public trust in government*) meliputi :

- a. Kepentingan publik (*public interest*)
- b. Kompetensi pemerintah elektronik (*E-government competency*)
- c. Efektivitas pemerintahan elektronik (*E-government effectivity*)
- d. Layanan pemerintahan elektronik tanpa kesalahan (*Error-Free E-Government*)

1.8.2.2. Indikator ketersediaan pelayanan (*Service Availabillity*) meliputi:

- a. kehandalan dan ketersediaan (*Uptime and reliability*)
- b. Akses melalui berbagai perangkat platform (*Acces across devices and platforms*)
- c. Dukungan multi Bahasa (*Multi-language support*)

1.8.2.3. Indikator keterlibatan warga (*Citizen engagement*) meliputi :

- a. platform dan antarmuka e-government mudah digunakan (*E-government platformsand interfaces are user-friendly*)
- b. Berbagi informasi secara transparan (*Transparent information sharing*)
- c. mekanisme umpan balik dan responsi (*Feedback mechanism and responsiveness*)

1.8.2.4. Indikator Reliabilitas pelayanan (*Service reabillity*) meliputi:

- a. Waktu operasional dan ketersediaan (*Uptime and availability*)
- b. Keamanan data dan privasi (*Data security and privacy*)
- c. Informasi yang tepat waktu dan akurat (*Timely and accurate information*)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan ketersediaan pelayanan, keterlibatan warga, dan reliabilitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Bantul tahun 2023, strategi penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2018), metode survey merupakan pendekatan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, dan hubungan antar variabel untuk menguji hipotesis dalam bidang sosiologi dan psikologi. Metode ini melibatkan pengumpulan data melalui teknik observasi (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk disajikan dalam bentuk generalisasi.

1.9.2. Populasi (N) dan Sample (n)

Menurut Sugiyono (2018), populasi merujuk pada seluruh elemen yang menjadi fokus generalisasi dalam suatu penelitian. Elemen populasi ini mencakup semua subjek yang akan diukur dan menjadi unit penelitian. Peneliti menetapkan populasi dalam konteks generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu, lalu mengambil kesimpulan dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini, populasi mencakup semua penduduk Kabupaten Bantul yang terlibat dalam penggunaan layanan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada tahun 2023.

Sampel, menurut Bahri (2018), adalah bagian dari populasi yang dipilih menggunakan metode tertentu yang memiliki karakteristik khusus. Handayani (2020) menjelaskan bahwa teknik pengambilan sampel, atau yang biasa dikenal dengan istilah sampling, adalah proses seleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dengan mempertimbangkan berbagai karakteristik subjek yang akan menjadi sampel sehingga dapat diberikan generalisasi terhadap populasi tersebut. Dalam penelitian ini, digunakan teknik probability sampling, yaitu simple random sampling, yang berarti seleksi dilakukan secara acak. Hal ini bertujuan agar sampel yang diambil lebih representatif terhadap populasi, yang jumlahnya sebanyak 55.122 menurut data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Dari data tersebut kemudian di gunakan dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus atau metode slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample perhitungan pengambilan sample menggunakan 10%.

Jumlah Populasi masyarakat Kabupaten Bantul adalah 55.122 jiwa dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel dengan banyak populasi yang di ketahui(N), tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan

10% dapat diidentifikasi jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = N \cdot 1 + N \cdot (e)^2$$

$$n = 55.122$$

$$1 + 55.122(0,01)$$

$$n = 55.122 = 99,99 = 100 \text{ orang}$$

$$1 + 551,22$$

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut sugiyono (2020) Teknik pengumpulan data merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yang sesuai akan menghasilkan proses analisis data yang standar.

Dalam penelitian ini saya menggunakan Teknik pengumpulan data kuisisioner atau biasa disebut angket, Menurut Sugiyono (2021) kuisisioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jadi penelitian saya ini menyebarkan kuisisioner kepada pihak yang berpartisipasi dalam terwujudnya penggunaan layanan *e-government* berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Kuisisioner dibuat dalam bentuk kombinasi *google form* yang disampaikan ke responden secara elektronik dan dalam bentuk *print-out* yang disampaikan ke responden secara manual.

Menurut sugiyono (2018) yang tercantum pada jurnal (Yuniawati et al., 2023) Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan secara

Accidental Sampling atau *Sampling Insidental* (merupakan Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel berdasarkan kebetulan atau yang sifatnya incidental seperti siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel Artinya peneliti menyebarkan kuisioner kepada masyarakat daerah Kabupaten Bantul secara kebetulan untuk pengambilan sampel Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang-orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang benar-benar tahu dalam proses terwujudnya layanan e-government berbasis elektronik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Peneliti mendapatkan dokumen berupa peraturan bupati, peraturan daerah, keputusan bupati, dan berita media masa dan media online yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat atas layanan *e-government*.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur (variable penelitian) alam maupun social yang diamati. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuisioner tertutup. Kuisioner tertutup menurut Sugiyono (2018) adalah kuisioner yang disediakan dengan memberikan tanda silang (X) atau *checklist* pada jawaban yang dianggap sesuai. Menurut Sugiyono (2017), pengukuran data merujuk pada kesepakatan yang digunakan sebagai pedoman untuk menentukan interval yang digunakan dalam penelitian sehingga dapat menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini, metode pengukuran data menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk menentukan tanggapan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Skala ini terdiri dari empat tingkat tanggapan, yaitu: 1. Sangat tidak setuju (sangat tidak benar kenyataannya), 2. Tidak setuju (tidak benar kenyataannya), 3. Netral (agak benar kenyataannya), 4. Setuju (sangat benar kenyataannya) (Mutiara, 2019).

1.9.5. Teknik Analisa data

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa teknik analisis data adalah langkah-langkah sistematis dalam mencari dan mengelola data yang dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori-kategori, penjabaran ke dalam unit-unit yang lebih terinci, sintesis informasi, pembentukan pola-pola data, seleksi informasi yang relevan, serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS adalah alternatif dari SEM klasik dan menggunakan algoritma Partial Least Squares untuk memperkirakan parameter model (Gozhali, 2017).

SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitng validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas adalah persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian (Sugiyono, 2018). Reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2018). Uji regresi adalah salah satu metode yang digunakan dalam menentukan hubungan antar variable yang akan

diuji satu sama lain (Yuliantika,2018). Uji Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian,dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Analisis ini untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable dependent berpengaruh positif atau negatif sehingga hipotesis tersebut perlu diuji (Sugiyono,2019).

