

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi terus mengalami perkembangan dari masa ke masa, sehingga di era globalisasi seperti saat ini teknologi sudah semakin inovatif. Ketersediaan digitalisasi mengalami banyak perubahan diberbagai bidang, tidak terkecuali untuk urusan pemerintahan. Pemerintah di dunia dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat dengan memberikan inovasi-inovasi pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah salah satunya diwujudkan dengan membuat serta mengimplementasikan konsep *Smart City*.

Menurut Hasibuan & Sulaiman (2019), *Smart City* merupakan sebuah konsep manajemen kota yang mampu menggunakan seluruh elemennya untuk mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis elektronik dan partisipasi masyarakat.

Menurut Cohen dalam (Widiyastuti et al., 2021) terdapat 6 dimensi dalam mengukur *smart city*, yaitu *smart environment*, *smart mobility*, *smart government*, *smart economy*, *smart people*, dan *smart living*.

Pemerintah di dunia telah banyak yang menerapkan konsep *Smart government*, pemerintahan yang mengimplementasikan teknologi informasi dan

komunikasi dalam pembangunan dan pengelolaan kota supaya efektif, transparan dan efisien (Nasrullah, 2018).

Indonesia juga telah menerapkan *smart government*, sebagaimana yang telah diatur dalam Perpres No.95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan tersebut dibuat dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, bersih dan akuntabel dengan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan memanfaatkan media elektronik.

Pemerintah harus memperhatikan peningkatan pelayanan publik (*public service*), karena pelayanan publik merupakan hak-hak dasar yang harus diberikan kepada masyarakat (Hadjon et al., 2019).

Searah dengan tujuan otonomi daerah yang tercantum dalam UU No.23 Tahun 2014 yang mengurus Sistem Pembangunan Daerah, maka hampir seluruh kota dan kabupaten di Indonesia telah menerapkan *smart government*. Termasuk Kabupaten Lampung Selatan di Provinsi Lampung yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini.

Kabupaten Lampung Selatan mendukung konsep *smart government* yang tercantum dalam Peraturan Bupati Lampung Selatan No.25 Tahun 2017 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2016-2021. Berdasarkan peraturan tersebut, pemerintah selaku penyedia pelayanan publik harus mengusahakan semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak mempersulit masyarakat dan melakukan inovasi-inovasi yang membantu meringankan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga,

reformasi birokrasi terarah dan mengalami peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

Sesuai dengan Peraturan Bupati tersebut pemerintah Kabupaten Lampung Selatan mewujudkan implementasi *smart government* dengan memiliki website pemerintah daerah yakni (www.lampungselatankab.go.id) yang cukup lengkap dan transparan. Dalam hal pelayanan publik memiliki beberapa aplikasi yang menunjang di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD), salah satunya dalam hal pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Selatan.

Sesuai UU No.24 Tahun 2013 atas perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan memerlukan sistem yang baik, yang bersinergi guna melayani masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjamin kepastian dimata hukum maupun pemerintah sebagai pedoman pembangunan kedepannya.

Sesuai amanat Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan menghadirkan inovasi pelayanan sesuai keperluan yang dibutuhkan.

Pelayanan ini mengacu pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi secara online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan memberikan inovasi pelayanan online yang cepat dan mudah di akses untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan

dokumen administrasi kependudukan, pelayanan online tersebut berupa website dan aplikasi yang bernama program PAKe-Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online).

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kualitas sistem yang cukup baik, dengan melihat 6 dimensi yakni kepemimpinan, sikap dan moral, etos kerja, komunikasi dan koordinasi antar sub bagian, pelaporan berkala baik secara harian maupun mingguan dan dari tingkat kedisiplinan pegawai. Namun, memiliki kendala sarana dan prasarana terutama dibidang modem untuk menangkap sinyal dan kurangnya komputer untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal (Syaputra, 2018). Kendala tersebut tentunya berpengaruh terhadap proses sistem yang sedang berjalan dan juga mempengaruhi dalam pemberian informasi kepada masyarakat serta pengoperasiannya menjadi terhambat.

Dalam penelitian (Muliawan, 2020), Dalam hal kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan salah satunya dibuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan sangat menjaga kerahasiaan data pribadi berdasarkan Undang-undang No.23 Tahun 2014 dan melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan inovasi-inovasi program kepada masyarakat seperti program PAK-De (Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa), program keliling desa, program TAMU (Pelayanan Tatap Muka) dan pelayanan berbasis online atau yang dikenal dengan program PAKe Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online).

Program Pelayanan Online ini berjalan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Nomor : 800/ 255.c/ IV.12/2020.

Program PAKe-Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) diciptakan sejak tahun 2019 sebagai inovasi yang memudahkan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang dilakukan dalam program tersebut yaitu pembuatan KTP-El, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Mutasi Penduduk (Pindah/Datang) serta Kartu Identitas Anak yang dilakukan secara online.

Melansir dari (www.lampungselatankab.go.id) pelayanan publik berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan ini telah direplikasikan di banyak daerah. Dengan tujuan, optimalisasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Beberapa kabupaten/kota telah melakukan kunjungan kerja untuk mengikuti pelayanan online tersebut supaya dapat diterapkan di wilayah kerja mereka, diantaranya :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyu Asin
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ogan Komering Ilir

Melihat hal tersebut, penulis tertarik untuk menelitinya guna mengetahui seberapa jauh program yang menjadi salah satu inovasi pelayanan publik dengan konsep *smart government* yang memanfaatkan teknologi sebagai alat pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Lampung Selatan.

1.2.Rumusan Masalah

Adakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* dalam hal pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan tahun 2021?

1.3.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan kegiatan yang akan dicapai dari kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* di Kabupaten Lampung Selatan tahun 2021.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan *smart government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan terhadap program Pelayanan Online yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan.

1.5. Kajian Pustaka (Literature Review)

Kajian kepustakaan (*Literature review*) merupakan kegiatan melihat hasil-hasil penelitian yang pernah ada sebelumnya untuk dijadikan bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian saat ini atau penelitian yang sedang ditulis oleh peneliti. *Literatur review* memiliki tujuan yakni untuk menghindari plagiarisme atau kesamaan dalam penelitian (Rahayu et al., 2019).

Literatur review pada penulisan ini menjelaskan 10 penelitian yang sudah ada sebelumnya, seperti berikut ini :

1. Taufan (2017), meneliti tentang **Implementasi Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016**. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman di kategorikan baik, ini terbukti dari hasil Indeks kepuasan masyarakat tahun 2014 dan 2015 dan hasil dari wawancara dan observasi peneliti juga menunjukkan bahwa respon masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Asa Nusaerik (2017), meneliti tentang **Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2016**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2016 berada pada kategori

“Baik”. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa keluhan dari masyarakat diantaranya berupa kurangnya informasi atau tidak sampainya informasi kepada masyarakat dan kurang efektifnya waktu penyelesaian pelayanan.

3. Abdul Latif (2017), meneliti tentang **Agenda Setting Program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kependudukan Masyarakat Tahun 2014-2015**. Hasil Penelitian menunjukkan dari aspek *policy stream*, kebijakan sudah dilaksanakan efektif.

4. Munawaroh (2018), **Karakteristik dan Pemanfaatan Inovasi Bidang Kependudukan (Studi Kasus Inovasi “Keluar Bersama” di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta)**. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan inovatif “keluar bersama” dalam pemanfaatan rata-rata indeks pelayanan publik yakni kategori baik. Inovasi “keluar bersama” dapat mengatasi masalah manajemen kependudukan, teknologi yang digunakan mengurangi kerumitan dalam melayani masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi layanan.

5. Bengkulah (2019), meneliti tentang **Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (SIJI ENTUK PAPAT) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul**. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi pelayanan SITUPAT telah dilakukan dengan sangat baik dengan memperhatikan aspek keuntungan dan kesesuaian dengan keinginan masyarakat, yaitu pelayanan telah memiliki prosedur mudah dan

jelas, birokrasi lebih sederhana, waktu pengurusan yang cepat, dan gratis.

6. Obisva (2019), meneliti tentang **Produktivitas *Smart Government* Menuju Pelayanan Publik di Yogyakarta. Studi kasus: Aplikasi *Smart Yogyakarta tahun 2018***. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam *smart government* memiliki indikator untuk mendukung program keberhasilan pemerintah. Implementasi “JSS” adalah aplikasi satu jendela untuk berhubungan dengan layanan lain. JSS memiliki layanan publik, partisipasi pemerintah, dan *open government* untuk berbagi data dan informasi yang efektif.

7. Purwanti (2019), meneliti tentang **Peran Pemerintah Untuk Mewujudkan Kota Inklusif di Kota Yogyakarta dalam Perspektif *Smart City***. Hasil penelitian menunjukkan Partisipasi masyarakat untuk mewujudkan Kota Inklusif cukup baik. Setiap kecamatan memiliki Forum Kecamatan Inklusif sebagai wadah untuk menampung saran dan masukan. Pemerintah telah menyediakan aplikasi yang bisa diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini mempermudah masyarakat yang melaporkan kejadian, komplain dan juga melakukan pengajuan dokumen.

8. Muliawan (2020), meneliti tentang **Analisis Perspektif Perlindungan Hukum Terhadap data pribadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan**. Hasil Penelitian menunjukkan Perlindungan Hukum Terhadap Data pribadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan merujuk pada UU No 24 Tahun 2013 dan sangat menjaga kerahasiaan data pribadi.

9. Amalia (2020), meneliti tentang **Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan**. Hasil penelitian menunjukkan Perencanaan inovasi “One Day Service” telah disusun dengan tepat, hanya saja dalam perencanaan tidak memasukkan sistem pendukung dengan baik seperti sarana dan prasarana yang lengkap, Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni dan dana yang dianggarkan untuk proses implementasi program.

10. Gunawan (2020), meneliti tentang **Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul 2018)**. Hasil Penelitian menunjukkan sistem informasi selalu ditampilkan tepat waktu, tampilan informasi sederhana dan mudah dipahami, serta informasi yang ditampilkan oleh SIAK lengkap. Namun, SIAK memiliki masalah terkait waktu respons, yaitu jaringan pusat yang terkadang mengalami masalah, bukan perangkat lunak itu sendiri.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian di atas. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government*.

1.6. Kerangka Teoritik (theoretical framework)

Kerangka teori merupakan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir guna lancarnya suatu pelaksanaan penelitian. Kerangka teori dapat digunakan sebagai referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan yang ada (Gunardi, 2017).

1. 6.1 *Smart government*

Smart government merupakan dimensi dari *smart city* yang terbuka pada bagaimana pemerintah mengelola kebijakan publik dan urusan pemerintah lainnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan partisipasi masyarakat. Pemerintah dan masyarakat diharapkan bersama-sama mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, jujur, dan demokrasi serta kualitas pelayanan publik yang lebih baik (Annisah, 2018).

Sementara itu, Nasrullah (2018), mendefinisikan *smart government* sebagai tujuan untuk menyatukan teknologi, kolaborasi pelayanan pemerintah dan masyarakat dalam satu kesatuan supaya pelayanan publik lebih efektif, transparan dan efisien.

Menurut Arjita (2017), *Smart government* terdiri atas bagian sebagai berikut:

1. Partisipasi masyarakat dalam memilih keputusan secara langsung maupun online.
2. Peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini menerapkan konsep pemerintahan elektronik (*e-government*) dengan memanfaatkan teknologi, informasi berbasis media elektronik.
3. Penyediaan layanan Administrasi keuangan yang otomatis dan menghemat waktu.
4. Memiliki data yang terstruktur mengenai layanan publik yang dibuat.
5. Adanya transparansi di dalam pemerintahan, sehingga masyarakat mengetahui, cerdas dan dapat menilai kinerja pelayanan publik oleh

pemerintah.

Sistem Pemerintahan Elektronik (*e-government*) adalah bagian dari *smart government* yakni dengan pemanfaatan barang elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan pelayanan dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan (Pratiwi, 2020).

1.6.2. Kualitas sistem (*system quality*)

Kualitas sistem merupakan ukuran sistem teknologi dan informasi itu sendiri. Kualitas sistem merupakan sistem informasi yang fokusnya pada interaksi antara pengguna dan sistem (Ariani, 2016).

Kualitas sistem mempengaruhi penggunaan *e-government*. Hal ini dijelaskan dalam teori DeLone and McLean dalam Setyo & Rahmawati (2018), kualitas sistem dapat diukur melalui beberapa dimensi antara lain:

- a. Ketersediaan sistem (*system availability*), memiliki sistem baik perangkat keras maupun perangkat lunak.
- b. Respon cepat (*fast response*), sistem yang memiliki respon yang tepat waktu.
- c. Fleksibilitas sistem (*system flexibility*), sistem yang menyesuaikan kebutuhan pengguna.
- d. Kemudahan bagi pengguna (*user easiness*), sistem yang tidak mempersulit pengguna.
- e. Lengkap dan terintegrasi (*integration completeness*), sistem yang memudahkan pengguna.
- f. Keandalan system (*system consistency*), sistem yang dapat diandalkan oleh

pengguna dalam memberikan kebutuhannya.

g. Konsistensi system (*system consistency*), sistem yang memiliki ketepatan dan kemantapan yaitu sistem yang tidak menurunkan kualitasnya.

1.6.3 Kualitas informasi (*information quality*)

Sistem informasi merupakan perangkat yang berguna untuk pendistribusian informasi dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dan pengawasan dalam sebuah organisasi. Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila telah memberikan manfaat bagi pengguna. (Kusnendi, 2017).

Kualitas informasi (*information quality*) adalah tingkat ukuran sebuah informasi, dimana informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan (Erpurini & Zulyanti, 2019).

Menurut DeLone and McLean model dalam (Wahyuni, 2018) terdapat 6 skala pengukuran kualitas informasi yakni : Ketepatan waktu/kebaruan (*time punctuality/up to date*), memberikan informasi sesuai kebutuhan yang ada. Keringkasan (*briefness*), informasi yang sederhana. Mudah dimengerti (*easy to understand*), informasi yang mudah dipahami sebagai contoh pemilihan kata yang mudah dimengerti tidak memakai istilah-istilah kata atau bahasa formal/asing yang sulit di mengerti masyarakat. aktual (*actuality*), informasi yang benar-benar terjadi. Relevan (*relevance*), informasi berguna secara langsung kepada masyarakat.

1.6.4. Kualitas pelayanan (*service quality*)

Menurut DeLone and McLean dalam (Risdiyanto, 2017) Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

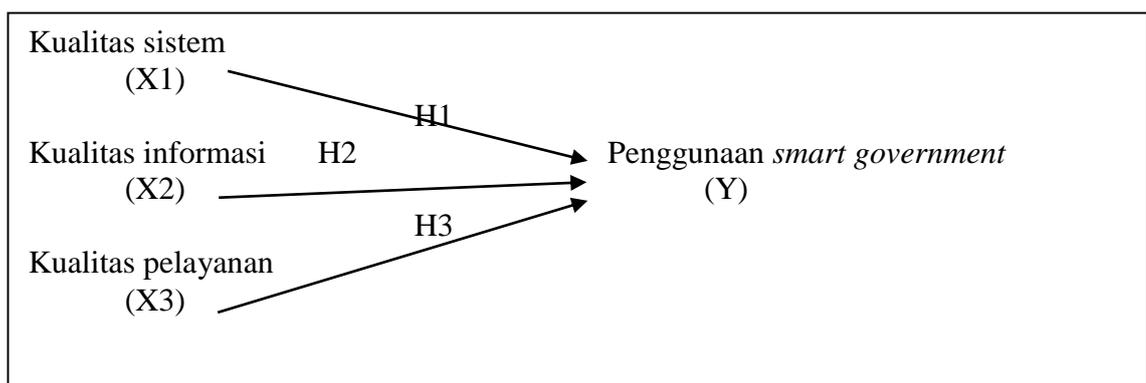
1. Daya Tanggap (*responsiveness*), penyedia layanan memberikan pelayanan yang cepat.
2. Menjamin (*guarantee*), pelayanan yang terjamin.
3. Empati (*empathy*), memiliki kepentingan terbaik bagi pengguna.

Kualitas pelayanan mempengaruhi penggunaan *smart government*. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan cara terbaik sebagai evaluasi untuk pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kualitas pelayanan publik yang baik merupakan ciri dari berhasilnya suatu penerapan *smart government* di setiap daerah.

Teori DeLone dan McLean menyimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan merupakan ukuran untuk menentukan kesuksesan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*).

Gambar 1.

Kerangka Teoritik/ Model Penelitian



Keterangan:

X1 adalah variable independen/eksogen ke-1

X2 adalah variable independen/eksogen ke-2

X3 adalah variable independen/eksogen ke-3

Y adalah variable dependen/endogen

H adalah hipotesa

1.7. Hipotesa

1.7.1 Kualitas sistem mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.2 Kualitas informasi mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.3 Kualitas pelayanan mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi konsep

1.8.1.1. Penggunaan *smart government* mengkhhususkan pada bagaimana pemerintah mengelola kebijakan publik dan urusan pemerintah lainnya dengan memanfaatkan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi supaya pelayanan publik lebih efektif, transparan dan efisien.

1.8.1.2. Kualitas sistem (*system quality*) adalah ukuran sistem teknologi dan informasi yang fokusnya pada interaksi antara kepuasan pengguna dan sistem.

1.8.1.3. Kualitas informasi (*information quality*) merupakan tingkat ukuran dimana informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat membantu pengguna. Kualitas informasi menunjukkan kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasinya.

1.8.1.4. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima masyarakat.

1.8.2. Definisi Operasional

1.8.2.1. Indikator kualitas sistem meliputi:

- a. Ketersediaan Sistem (*system availability*).
- b. Respon cepat (*fast response*).
- c. Fleksibilitas sistem (*system flexibility*).
- d. Kemudahan bagi pengguna (*user easiness*).
- e. Lengkap dan terintegrasi (*integration completeness*)
- f. Keandalan sistem (*system reliability*)
- g. Konsistensi sistem (*system consistency*)

1.8.2.2. Indikator kualitas informasi meliputi:

- a. Ketepatan waktu/kebaruan (*time punctuality/ up-to-date*).
- b. Keringkasan (*briefness*)
- c. Relevan (*relevance*)

1.8.2.3. Indikator kualitas pelayanan meliputi:

- a. Daya tanggap (*responsiveness*).
- b. Menjamin (*guarantee*).
- c. Empati (*empathy*)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian untuk pengaruh kualitas sistem , kualitas informasi , dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* ini bertipe penelitian survei. Penelitian survei merupakan salah satu bentuk penelitian kuantitatif.

Menurut Adiyanta (2019), Penelitian survei digunakan untuk melakukan evaluasi berbagai kebijakan untuk melihat implikasi dari regulasi tersebut pada masyarakat. Dalam penelitian ini, survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

1.9.2. Populasi dan Sample

Menurut Alfinika (2018), Populasi adalah segala sesuatu yang terdiri atas subyek/obyek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan penelitian ini, populasi adalah seluruh masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan Provinsi Lampung yang semuanya berjumlah 5.530 orang. (Sumber: <https://www.lampungselatankab.go.id/> diakses pada 27 Agustus 2021 pukul 20.00 WIB).

Menurut Hermawan (2019) sampel adalah miniatur dari populasi yang dianggap mewakili informasi yang sama dengan populasi. Sampel yang dianggap mewakili populasi disebut sebagai sampel yang representatif.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, yakni $[n = N / (1 + Ne^2)]$, dengan taraf signifikan 10%.

Berdasar rumus slovin yaitu :

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

$$n = 5530 / (1 + (5530 \times 0,1^2))$$

$$n = 5530 / 56,3$$

$$n = 98,22$$

Keterangan :

n : Sample

N: Populasi

e : Margin of Error

Maka dari hasil tersebut, Jumlah sampel ini adalah 98,22 kemudian dibulatkan menjadi 98 responden.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Milya (2020), teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner (angket). Menurut Muchson (2017), kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab oleh responden. Jadi, penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi sampel (responden) penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebarkan *google form* tersebut kepada masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa pelayanan online secara acak (*random sampling*). Teknik tersebut dilakukan dengan cara, data masyarakat pengguna pelayanan online yang didapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan tersebut diundi secara acak sederhana, kemudian mengambil 100 nama dalam data tersebut dan dipilih dari nama yang paling awal sampai dengan nama ke 100. Dalam hal jumlah responden (orang/subyek yang diminta mengisi *google form*) yang diharapkan (100 responden) sudah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form* tersebut.

Peneliti mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, SOP, booklet, dan/atau lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan online tersebut.

1.9.4 Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Menurut Alhamid (2019), instrument penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data. Ada beberapa cara dalam instrumen penelitian yakni dengan kuesioner, formulir observasi dan formulir lainnya yang berkaitan dengan data. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup. Menurut Abdul (2019), kuesioner tertutup adalah kuesioner yang jawabannya disediakan oleh peneliti.

Menurut Tanzeh & Arikunto (2017), pengukuran data adalah Skala teknik pengumpulan data yang mengukur dari data berbentuk angka yang diperoleh.

Pada penelitian ini pengukuran data menggunakan Skala *Likert*. Seperti yang telah dijelaskan oleh Mulyono dalam Pranatawijaya et al., (2019) Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai suatu peristiwa atau fenomena sosial. Maka untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* yang paling tepat adalah menggunakan teknik skala likert untuk mengukur pendapat dari seseorang atau dalam hal penelitian ini yaitu masyarakat pengguna pelayanan online.

Setiap jawaban Skala *Likert* memiliki skor yang berbeda-beda, yaitu:

1. SS (Sangat Setuju) memiliki skor 5

2. S (Setuju) memiliki skor 4
3. N (Netral) memiliki skor 3
4. TS (Tidak Setuju) memiliki skor 2
5. STS (Sangat Tidak Setuju) memiliki skor 1

1.9.5. Teknik analisa data

Menurut Sugiyono dalam (Aditya et al., 2020), analisa data adalah proses menyusun data yang diperoleh di lapangan, baik melalui wawancara, kuesioner atau bahan-bahan lainnya.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM (*Structural Equation Model*) - PLS (*Partial Least Square*) adalah salah satu bidang kajian statistik yang menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan (Krisdiantoro, Subekti, & Prihatiningtias, 2018). SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

Validitas digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian data. Reliabilitas adalah ukuran yang menyatukan tingkat konsisten jawaban responden (Sunarsi, 2018).

Uji Regresi adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara variabel dengan variabel lainnya (Heryana, 2020). Sedangkan uji hipotesa adalah suatu proses evaluasi kekuatan sampel, dan memberikan dasar untuk membuat keputusan terkait populasinya untuk nanti diketahui apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima (Nurjaya et al., 2021).