

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Di era digital seperti sekarang ini, masyarakat di berbagai penjuru dunia mulai beralih ke kehidupan baru yang berhubungan dengan canggihnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan berkembangnya era digital ini, masyarakat mulai mengenal yang namanya jaringan internet, platform digital dan juga media sosial, yang berguna untuk memudahkan aktivitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tidak hanya bermanfaat di kalangan masyarakat, tetapi perkembangan teknologi ini juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan, sehingga dapat menjadi solusi efektif untuk menyelesaikan permasalahan di berbagai negara di seluruh dunia. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi maka pemerintah nasional maupun daerah telah mengimplementasikan *smart government*.

Smart government merupakan salah satu inovasi di bidang pemerintahan yang berjalan seiring dengan perkembangan teknologi dan bertujuan untuk memudahkan akses pelayanan kepada masyarakat melalui akses informasi dan efektifitas interaksi antara staff pemerintah dan masyarakat. *Smart government* juga merupakan salah satu perwujudan dari *e-government* yang dapat dilakukan dengan menggunakan website/media elektronik yang lain. Sistem informasi *smart government* sudah terkonsolidasi. Hal tersebut dapat dikatakan *smart government* sudah menjadi kepentingan masyarakat dengan latar belakang yang sudah

mengenal Teknologi Informasi dan Komunikasi (Irfan, Rahim, & Haq, 2018). Implementasi *smart government* di berbagai negara telah berkembang dengan sangat pesat. Artinya, masyarakat perlu melakukan persiapan demi menerapkan sistem *smart government*.

Smart government merupakan salah satu perwujudan dari pemerintah elektronik (*e-government*). Pelaksanaan *e-government* bertujuan sebagai bentuk partisipasi pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya kepada masyarakat melalui pelayanan publik dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ramdani, 2018). Untuk mewujudkan pemerintah elektronik (*e-government*) yang berkualitas maka penyelenggaraan pelayanan publik ataupun yang lain dilaksanakan secara online. Penerapan ini dilaksanakan dengan memanfaatkan website khusus pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Website ini berperan sebagai penyalur informasi dari pemerintah ke masyarakat dan sebagai elaborasi dalam pelaksanaan pemerintah elektronik (*e-government*).

Indonesia merupakan salah satu negara yang telah menerapkan *smart government*. Dengan adanya perkembangan teknologi maka permasalahan serius yang muncul seperti penurunan kualitas pelayanan publik dan permasalahan sosial lainnya dapat diselesaikan. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa perwujudan penyelenggaraan pemerintahan dari instansi pusat sampai pemerintahan daerah dilakukan melalui pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk pengguna SPBE.

Seiring dengan adanya pandemi Covid-19, pelayanan publik sudah beralih menggunakan sistem *online*, meskipun masih ada pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara *offline*. Kabupaten Cilacap merupakan kota yang mendukung penuh *smart government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan online dan juga kinerja pemerintah. Namun, berbagai permasalahan muncul. Sistem ini menimbulkan kurangnya interaksi antara masyarakat dengan aparatur pemerintah Kabupaten Cilacap, karena kedua belah pihak terhalang oleh peralatan teknologi informasi. Hal ini dibuktikan oleh banyaknya laporan dari masyarakat seperti kritikan terkait rumitnya prosedur dan mekanisme yang sulit dipahami, khususnya masyarakat yang sudah lanjut usia, kemudian sarana dan prasarana yang masih kurang dan tidak adanya keterbukaan. Pelayanan ini dikatakan sebagai pelayanan yang buruk, karena kurangnya transparansi dari pemerintah. Dengan adanya kondisi yang pelayanan publik yang kurang baik di suatu daerah maka pemerintah sebagai pelayan harus memberikan pelayanannya sesuai dengan peran atau tugas yang mereka patuhi. Pelayanan publik saat ini sangat penting bagi masyarakat, karena di dalamnya terdapat aspek yang sangat luas. Kepuasan masyarakat merupakan penentu keberhasilan dalam *smart government*.

Melalui website <https://eakta.cilacapkab.go.id/>, masyarakat di Kabupaten Cilacap berhak mendapatkan pelayanan online untuk mengurus administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Beberapa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah diterapkan secara *online*, kecuali untuk pelayanan e-KTP karena dalam proses

perekaman e-KTP pemohon harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

Penerapan *smart government* akan berjalan dengan baik apabila transparansi dari pemerintah dapat diketahui oleh masyarakat. Dalam mewujudkan transparansi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap melalui website <https://eakta.cilacapkab.go.id/> masih terdapat beberapa kendala. Website ini masih kurang diketahui oleh masyarakat khususnya yang tinggal di daerah perdesaan, ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan hanya diketahui oleh masyarakat yang memiliki kepentingan saja yang mau mengaksesnya. Dari perspektif *smart government* Kabupaten Cilacap sudah cukup transparan, namun hanya masyarakat menengah keatas yang memahami sistem ini dan masih memiliki keterbatasan dan kemampuan dalam sumber daya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Sehingga, permasalahan ini perlu mendapatkan perhatian lebih baik dari segi pemerintah dan masyarakat di tahun yang akan datang.

Mengenai kualitas informasi yang diberikan di dalam website <https://eakta.cilacapkab.go.id/> sudah cukup lengkap. Namun, untuk pelayanan e-KTP tidak tertera di dalam website <https://eakta.cilacapkab.go.id/> karena masih harus dilayani secara *offline*. Sedangkan, pelayanan e-KTP selalu meningkat setiap tahunnya. Permasalahan ini harus dapat diselesaikan segera karena mengingat pandemi covid-19 yang masih terjadi di berbagai daerah di Indonesia khususnya Kabupaten Cilacap.

Mengenai kualitas pelayanan, masyarakat Kabupaten Cilacap masih belum dapat merasakan keuntungan sepenuhnya dari pelayanan *smart government*. Hal ini disebabkan karena buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Zaidi dalam Izzati (2017) bahwa pelayanan akan efektif dan efisien apabila menjaga kepercayaan masyarakat dan juga menerima masukan dan saran sebagai evaluasi dalam kualitas pelayanan *smart government* di Kabupaten Cilacap.

Namun, permasalahan ini tidak membuat pelayanan di Kabupaten Cilacap semakin memburuk. Karena pelayanan yang baik akan hanya diwujudkan dengan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Berikut pelayanan online yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap:

1. Pencetakan Kartu Identitas Anak
2. Pencetakan Kartu Keluarga
3. Pencetakan KTP Elektronik
4. Penerbitan Akta Kelahiran
5. Penerbitan Akta Kematian
6. Penerbitan Akta Perceraian
7. Penerbitan Akta Perkawinan
8. Penerbitan Surat Kedatangan
9. Penerbitan Surat Pindah
10. Penerbitan Surat Pindah (Dalam Daerah)
11. Perekaman KTP Elektronik

12. TTE (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akte Pengakuan Anak, Akte Pengesahan Anak, Akte Perceraian, Akte Perkawinan, BAKAK, Biodata, Kartu Keluarga, dan Perpindahan)

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 38 Tahun 2019 menjelaskan bahwa Kabupaten Cilacap telah menginterpretasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten. Pemerintah Kabupaten Cilacap melakukan pengembangan *e-government* dengan melakukan layanan pengembangan dan layanan peningkatan kapasitas SDM dengan inovasi teknologi, informasi, dan komunikasi.

Penelitian ini mengambil studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, karena inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online masih belum terlaksana secara terintegrasi. Hal tersebut dikarenakan masih adanya sistem pelayanan secara *blended*, yakni *offline dan online*. Namun, dengan adanya permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap mendapatkan penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori A ‘Pelayanan Prima’ Tahun 2019 dan 2020. Dengan adanya penghargaan ini, harapannya adalah kinerja pelayanan pemerintah semakin membaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, khususnya pada pelayanan online agar mengetahui lebih dalam efektifitas dalam penggunaan *smart government* untuk masyarakat Kabupaten Cilacap.

1.2. Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh transparansi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government*: studi pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap tahun 2021?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengetahui seberapa besar pengaruh transparansi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government*: studi pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap tahun 2021.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan *smart government*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Kabupaten Cilacap, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi warga masyarakat yang menggunakan pelayanan online.

1.5. Kajian Pustaka (literature review)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan *smart government* di Indonesia dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kajian Pustaka

No	Judul	Hasil Penelitian
1	<p>Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan <i>Smart Government</i> : Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo.</p> <p>Sumber: Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2017 ISSN 2085-4218 ITN Malang, 4 Februari 2017</p> <p>https://ejournal.itn.ac.id/index.php/seniati/article/view/1764</p>	<p>Implementasi <i>smart government</i> dilakukan dengan model <i>e-readiness</i> demi mendukung terwujudnya smart city dalam pengukuran <i>smart government</i> di Provinsi Gorontalo. Model <i>e-readiness</i> memiliki kelebihan yaitu dilengkapi dengan sejumlah daftar pertanyaan yang tervalidasi dan teruji realibilitasnya (Nento, Nugroho, & Selo, 2017).</p>

2	<p>Aplikasi Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Secara Online (<i>Online Public Service Quality Measurement Application To Support Smart Government Pekalongan City</i>).</p> <p>Sumber: Jurnal Litbang Kota Pekalongan https://jurnal.pekalongankota.go.id/index.php/litbang/article/view/56</p>	<p>Implementasi aplikasi pengukuran kualitas pelayanan online sudah memenuhi kebutuhan fungsional dan non fungsional bagi para pengguna (Sulistyorini, Rusli, & Indrayanti, 2017).</p>
3	<p>Usulan Perencanaan Smart City : Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko.</p> <p>Sumber: Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi Volume: 8 No. 1 (Januari - September 2017) Hal.: 59-80 https://www.neliti.com/id/publications/233812/usulan-</p>	<p>Penerapan <i>smart government</i> masih terdapat kekurangan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dan ketersediaan sarana dan fasilitas penunjang (Annisah, 2017).</p>

	perencanaan-smart-city-smart-governance-pemerintah-daerah-kabupaten-mukom	
4	<p>Pelaksanaan Smart Government di Kabupaten Soppeng.</p> <p>Sumber: Jurnal Administrasi Publik, Desember 2018 Volume 4 Nomor 3</p> <p>https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/1646/0</p>	Implementasi smart government di Kabupaten Soppeng menggunakan ethernet dan internet agar mudah diakses masyarakat (Irfan, 2018).
5	<p>Implementasi <i>Smart Government</i> Dalam Pelayanan Informasi Publik di Kota Yogyakarta.</p>	Aplikasi “Jogja Istimewa” dan “ <i>Jogja Smart Service</i> ” memiliki berbagai informasi dan pelayanan publik yang lengkap. Namun, kedua aplikasi ini masih belum ideal di

	<p>Sumber:</p> <p>https://www.researchgate.net/publication/329872712_Implementasi_Smart_Government_Dalam_Pelayanan_Informasi_Publik_di_Kota_Yogyakarta</p>	<p>kalangan masyarakat dan wisatawan (Vety & Purnomo, 2018).</p>
6	<p><i>Smart Government: The involvement of government towards public services in Yogyakarta for Smart Development.</i></p> <p>Sumber: International Conference On Public Organization Asia Pacific Society For Public Affairs (Apspa) Khon Kaen Province, Thailand, 28-30 August 2019</p> <p>https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3505816</p>	<p>Keterlibatan pemerintah terhadap pelayanan publik., seperti UPIK (Unit Pelayanan Informasi Keluhan) atau unit yang disediakan oleh pemerintah sebagai sistem pengaduan, selama implementasi situs web tidak mendukung bukti sebagai fakta pengaduan. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta membuat pembaharuan dari platform digital menggunakan <i>mobile app</i> (Purnomo, Obisva, & Astutik, 2019).</p>

7	<p><i>Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Actual Usage of Smart Government.</i></p> <p>Sumber: 2019 First International Conference of Intelligent Computing and Engineering (ICOICE) Impact</p> <p>https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9035144</p>	<p>Penerapan <i>smart government</i> di Abu Dhabi mudah digunakan, fleksibel, dan memiliki interaksi yang jelas dan mudah dipahami (Ameen, Alfalasi, Gazem, & Isaac, 2019).</p>
8	<p>Implementasi <i>Smart Government</i> di Kota Surakarta.</p> <p>Sumber: Public Service and Governance Journal ISSN : 2797 - 9083</p> <p>http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/view/1412</p>	<p>Sarana untuk keefektifan penerapan <i>smart government</i> telah tersedia. Namun, partisipasi masyarakat masih terbilang rendah (Kertati, 2020).</p>

9	<p><i>Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung</i></p> <p>Sumber: Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja</p> <p>Volume 46, No. 2, Oktober 2020: 317 - 334</p> <p>p-ISSN: 0216-4019 e-ISSN: 2614-025X</p> <p>http://ejournal.ipdn.ac.id/JIPWP/article/view/279</p>	<p>Terdapat 3 dimensi yang terdapat dalam <i>smart government</i> untuk mewujudkan <i>smart city</i> di Kota Bandung, yaitu <i>online services, infrastructure, open government</i> (Santoso & Rahmadanita, 2020).</p>
10	<p><i>Impact of Actual usage of Smart Government on the Net Benefits (Knowledge Acquisition, Communication Quality, Competence, Productivity, Decision Quality)</i></p>	<p>Penerapan <i>smart government</i> terdapat pengaruh yang substansial dalam hal akuisisi pengetahuan, komunikasi, kompetensi, produktivitas, dan kualitas keputusan (Alfalasi, Ameen, Isaac, Khalifa, & Mindhunchakkaravarthy, 2020).</p>

	<p>Sumber:</p> <p>https://www.researchgate.net/publication/340091091_Impact_of_Actual_usage_of_Smart_Government_on_the_Net_Benefits_Knowledge_Acquisition_Communication_Quality_Compotence_Productivity_Decision_Quality</p>	
--	---	--

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

1.6. Kerangka Teoritik (theoretical framework)

1.6.1. *Smart government* (variabel Y) dan e-government

Smart government merupakan kinerja pemerintah dalam pelayanan publik melalui penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) (Sulistiyorini et al., 2017). Sementara itu, menurut Vety & Purnomo (2018), *smart government* adalah keterlibatan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas dan bermanfaat. Menurut Nasrullah (2018), *smart government* sebagai tujuan untuk menyatukan teknologi, kolaborasi pelayanan pemerintah dan masyarakat dalam satu kesatuan supaya pelayanan publik lebih efektif, transparan dan efisien.

Smart Government merupakan perpaduan kreatif antara teknologi dan inovasi di sektor publik. *Smart Government* juga diartikan sebagai fase berikutnya dari *e-government* dengan penggunaan inovasi. Inovasi mengawali munculnya nilai-nilai publik baru yang diciptakan oleh pemerintah melalui peraturan yang ada (Sandhyaduhita, Purwandari, Baskoro Yudhoatmojo, Ayu Aristyana Dewi, & Akmal Juniawan, 2017). Sedangkan, menurut Maulana & Haerah, 2021 bahwa *smart government* adalah pemerintahan yang peduli dan transparan kepada rakyatnya. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kemauan masyarakat terhadap pemerintahnya.

Dengan penggunaan teknologi dan inovasi oleh pemerintah untuk transformasi kinerja yang lebih baik dalam program *smart government*. Pemerintah mengelola dan mengimplementasikan kebijakan dengan menggunakan faktor teknologi dan non-teknologi dengan berkolaborasi dengan pemangku kepentingan dan lingkungan. Definisi lainnya adalah *smart government*

bertujuan untuk melakukan tugas-tugas pemerintahan dengan campuran kreatif dari teknologi dan inovasi yang muncul di sektor publik dengan akses informasi tanpa batas di seluruh lembaga dan program pemerintah (Arief et al., 2020).

Penggunaan *smart government* mengarah kepada peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan pemanfaatan teknologi melalui penyaluran informasi antara sektor pemerintah dan masyarakat (Nento et al., 2017). *Smart government* memiliki beberapa indikator yakni: pelayanan online, infrastruktur, dan pemerintah terbuka (*open government*). Pelayanan *online* dalam pemerintahan akan terus berkembang di era digital seperti sekarang ini. Cakupan pelayanan *online* terdapat dalam layanan pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat melalui website. Kemudian, infrastruktur yang memadai seperti wifi, broadband dan sensor. Namun, beberapa daerah masih kesulitan akan infrastruktur ini. Selanjutnya, pemerintah terbuka (*open government*), ini merupakan unsur yang penting karena dapat mewujudkan pemerintahan yang partisipatif, inovatif, dan transparan (Santoso & Rahmadanita, 2020).

Selain itu, *smart government* merupakan salah satu perwujudan dari *e-government* yang dapat di akses menggunakan website atau media elektronik yang lain. Penerapan *e-government* dilaksanakan sebagai perwujudan bagi pemerintah untuk memberikan ruang kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) (Yunita & Aprianto, 2018).

Penerapan *smart government* di berbagai departemen pemerintahan tidak akan berhasil apabila tidak ada hubungan yang kuat antara pemerintah dengan

masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu membangun hubungan yang baik dan positif dengan masyarakat agar kinerja dari *smart government* dapat berjalan dengan baik (Alshamsi, Ameen, Nusari, Abuelhassan, & Bhemic, 2019).

Menurut Sriyati, Satria, & Sudewi (2017) bahwa *e-government* memanfaatkan teknologi informasi seperti internet, website atau aplikasi yang digunakan pemerintah untuk melakukan urusan-urusan pemerintahan dan juga pelayanan publik dengan menyalurkan informasi untuk masyarakat.

Perkembangan digitalisasi pemerintahan atau yang disebut *e-government* melibatkan berbagai komponen yang cenderung saling terkait. Mengabaikan keterkaitan ini komponen dapat menyebabkan kegagalan komponen lain, sehingga diperlukan integrasi. Penting untuk dicatat bahwa dengan tidak adanya integrasi yang efektif dari pengembangan *e-government*, pemantauan dan evaluasi tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu, pembentukan integrasi yang tepat sangat penting karena data bersifat dikumpulkan selama fase integrasi dan digunakan untuk tujuan evaluasi (Maulana & Haerah, 2021).

1.6.2. Transparansi (*transparency*) (variabel X1)

Transparansi merupakan keterbukaan sistem informasi mengenai pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat melalui kesediaan dan aksesibilitas dokumen (Maani, 2019). Menurut Loina dan Krina dalam Dewi, 2018 transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi adalah suatu keterbukaan untuk menyediakan

informasi yang material dan relevan atau sebenarnya dengan cara yang mudah diakses dan dipahami bagi orang yang berkepentingan (Tambuwun, Sabijono, & Alexander, 2018). Sementara itu menurut Iznillah, Hasan, & Yesi Mutia, 2018, transparansi merupakan upaya organisasi secara terbuka menyediakan informasi yang material dan relevan serta mudah diakses dan dipahami oleh pemakai kepentingan.

Menurut Tundunaung, Lumolos, & Mantiri, 2018 transparansi merujuk kepada sifat keterbukaan yang di dapatkan dari kinerja pemerintah pada ketersediaan informasi dengan indikator sebagai berikut:

1. Kemudahan akses informasi
2. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya
3. Adanya musyawarah yang melibatkan masyarakat

Transparansi juga memiliki peran yang penting dalam penyelenggaraan pemerintah karena dengan adanya transparansi maka masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan atau keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Jadi, pemerintah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tentang kebijakan yang diambil oleh pemerintah (Jitmau, Kalangi, & Lambey, 2017).

Transparansi mempengaruhi penggunaan *smart government*. Hal ini dijelaskan oleh Nafiah (2019) bahwa dari konsep transparansi harus memiliki realisasi kualitas informasi atau pelayanannya dan juga prinsip transparansi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keterbukaan informasi untuk masyarakat. Untuk mengetahui pelayanan pemerintahan yang efisien maka

transparansi harus diterapkan dengan efisien yaitu menyesuaikan keterbukaan biaya dan waktu dalam mengakses pelayanan publik (Rumimpunu, Tampi, & Londa, 2021).

Prinsip transparansi juga memberikan kesempatan bagi warga negara untuk berkomunikasi secara konstruktif berupa tanggapan dan kritik kepada pemerintah yang bertujuan untuk menilai dan mengevaluasi pemerintah. Operasionalisasi dari prinsip-prinsip *good governance* sebagian besar tergantung pada hak akses untuk memiliki informasi dari pemerintah. Dengan pemerintah menyediakan kebutuhan informasi bagi masyarakat maka pemerintah juga menjamin hak informasi, dengan cara penerapan pemerintahan terbuka akan akses untuk memantau pelayanan publik. Dengan akses yang terbuka, maka masyarakat berhak untuk berkontribusi dan mengevaluasi kinerja pemerintahan (Razaghi & Finger, 2018).

Di sisi lain, transparansi juga dipandang sebagai media bagi pemerintah untuk mencapai berbagai tujuan. Mulai dari, mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, kemudian meningkatkan kinerja keuangan, memperluas keterbukaan publik, memitigasi perilaku tidak etis, mendorong legitimasi, meningkatkan komitmen, melindungi kepentingan publik, pengurangan korupsi, dan mempromosikan partisipasi publik (Syamsul & Siti Zuhroh, 2021).

1.6.3. Kualitas informasi (*information quality*) (variabel X2)

Kualitas informasi adalah karakteristik yang terbuat dari sebuah sistem informasi yang mempengaruhi kualitas para pengguna terlebih jika kualitas sistem

tersebut lebih tinggi dari sebelumnya (Ameen et al., 2019). Sementara itu, menurut Farlina & Pribadi (2020) kualitas informasi mengontrol kegiatan sektor pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Aditya dalam Utami & Vitta Adhivinna (2018) bahwa kualitas informasi harus dilaksanakan dengan tepat waktu karena informasi harus sampai kepada pengguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Kualitas informasi mempengaruhi penggunaan *smart government*. Hal ini dijelaskan bahwa dengan meningkatnya kualitas informasi maka akan menimbulkan kemudahan bagi para pengguna mengakses sistem dan data dengan mudah (Apriyansyah, Maullidina, & Purnomo, 2018). Selain itu, relevansi, pemahaman, dan aksesibilitas sebagai karakteristik lain dari kualitas informasi yang dibentuk oleh sistem informasi dan telah menggambarkan kualitas informasi sebagai terorganisasi dengan baik, disajikan secara efektif, dan berguna (Ameen et al., 2019).

Kualitas informasi yang akurat harus memenuhi aspek yang sudah ditentukan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna akan mendapatkan informasi yang mereka cari (Utami & Vitta Adhivinna, 2018). Menurut DeLone and McLean model dalam (Wahyuni, 2018) terdapat 6 skala pengukuran kualitas informasi yakni : Ketepatan waktu/kebaruan (*time punctuality/up to date*), Keringkasan (*briefness*), Mudah dimengerti (*easy to understand*), aktual (*actuality*), Relevan (*relevance*).

Kualitas sistem informasi tata kelola pemerintahan yang saling terkait dan terintegrasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dan

fungsi pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. dengan merangkul *big data besar dan open data* (Maulana & Haerah, 2021).

Menurut Warjiyono & Hellyana terdapat beberapa indikator mengenai kualitas informasi, yaitu:

- Memberikan informasi yang akurat
- Memberikan informasi yang dapat dipercaya
- Memberikan informasi yang tepat waktu
- Memberikan informasi yang relevan
- Memberikan mudah untuk memahami informasi
- Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail
- Menyajikan informasi dalam format yang tepat

1.6.4. Kualitas pelayanan (service quality) (variabel X3)

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan pelayanan dengan mengandalkan harapan dan kepuasan masyarakat melalui indikator daya tanggap, keandalan, dan empati (Ameen et al., 2019). Sementara itu, menurut Ibrahim (2018) keseriusan pemerintah dalam kualitas pelayanan harus memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kewajiban yang diberikan kepada masyarakat, karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka pemerintah akan lebih bekerja keras dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan jaminan dan bukti nyata. Menurut DeLone and McLean dalam (Risdiyanto, 2017), instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan yakni dengan dimensi-dimensi sebagai berikut: daya tanggap (*responsiveness*), menjamin (*guarantee*), empati (*empathy*). Menurut

Munir dalam Rachman & Djumiarti, 2019 terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan yaitu:

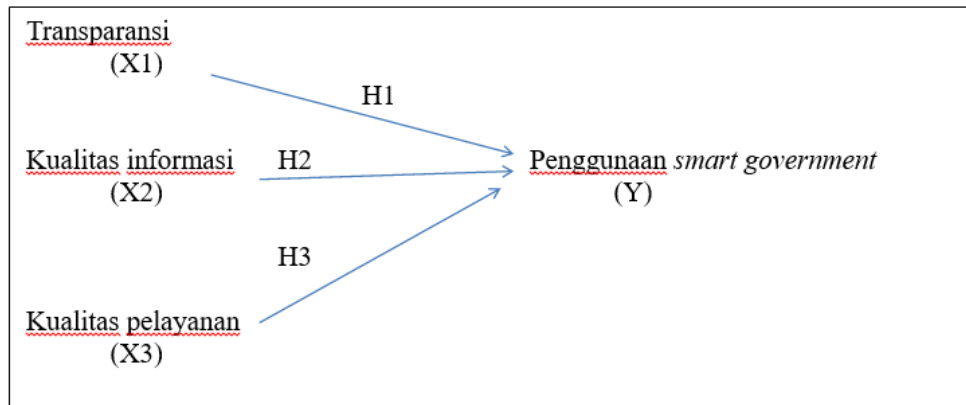
- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor Kemampuan Keterampilan
- f. Faktor Sarana Pelayanan

Kualitas pelayanan mempengaruhi penggunaan *smart government*. Hal ini dijelaskan bahwa dengan adanya kecanggihan teknologi yang canggih dan daya tanggap dari masyarakat serta dukungan teknis yang memadai maka keberhasilan kualitas pelayanan akan terpenuhi (Ameen et al., 2019). Kualitas pelayanan juga telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah (Silalahi, Ritonga, & Batubara, 2019).

Menurut Goetsch dan Davis dalam Rachman & Djumiarti, 2019 bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Gambar 1.1

Kerangka Teoritik/model penelitian



Keterangan:

X1 adalah variabel independen/eksogen ke-1

X2 adalah variabel independen/eksogen ke-2

X3 adalah variabel independen/eksogen ke-3

Y adalah variabel dependen/endogen

H adalah hipotesa

1.7. Hipotesis

1.7.1. Hipotesis mayor

Transparansi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan *smart government* dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Cilacap.

1.7.2. Hipotesis minor

-Ada pengaruh transparansi terhadap penggunaan *smart government* dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Cilacap.

-Ada pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan *smart government* dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Cilacap.

-Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Cilacap.

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi konsep

1.8.1.1. Penggunaan smart government adalah salah satu inovasi pemerintah dalam pelayanan publik khususnya di era digital sesuai dengan perkembangan zaman dimana masyarakat juga harus mengikuti implementasi *smart government* agar meningkatkan kualitas pelayanan online dan juga kinerja pemerintah. *Smart government* merupakan salah satu perwujudan dari *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) dalam bentuk website atau media elektronik yang lain.

1.8.1.2. Transparansi adalah sebuah pertanggungjawaban atau keterbukaan berupa sistem informasi dari pemerintah agar masyarakat mengetahui berbagai informasi yang dapat diakses oleh para pengguna.

1.8.1.3. Kualitas informasi adalah karakteristik sistem informasi yang berguna khususnya dalam pelayanan publik agar masyarakat mendapatkan manfaat terhadap pelaksanaan kewajiban pemerintahan.

1.8.1.4. Kualitas pelayanan adalah fasilitas yang disajikan oleh pemerintah untuk mendapatkan pengaruh langsung dari masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan penyelenggaraan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah.

1.8.2. Definisi operasional

1.8.2.1. Indikator penggunaan *smart government* meliputi:

- a. Efektif
- b. Efisien
- c. Transparan

1.8.2.2. Indikator transparansi meliputi:

1. Kemudahan akses informasi
2. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya
3. Adanya musyawarah yang melibatkan masyarakat

1.8.2.3. Indikator kualitas informasi meliputi:

- a. Ketepatan waktu/kebaruan (*time punctuality/up-to-date*)
- b. Keringkasan (*briefness*)
- c. Mudah dimengerti (*easy to understand*)
- d. Aktual (*actuality*)
- e. Relevan (*relevance*)

1.8.2.4. Indikator kualitas pelayanan meliputi:

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

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government*, maka penelitian ini bertipe sebagai penelitian survey. Penelitian survey merupakan salah satu bentuk penelitian kuantitatif.

Penelitian survei menurut Sugiyono (2019) adalah penelitian yang di dapatkan dari data yang diambil dari populasi besar maupun kecil dengan tujuan untuk menemukan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

1.9.2. Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yang terletak di Jalan Kalimantan No. 72, Karang Lor, Gunungsimping, Kecamatan Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Penelitian dilakukan di lokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah menerapkan *smart government* melalui pelayanan online, namun masih ada beberapa kendala dan hambatan.

1.9.3. Populasi dan Sampel

Menurut Rusiadi dalam Aribowo, Lubis, & Sabrina (2020), populasi adalah obyek atau subyek mengenai karakteristik tertentu yang akan diteliti untuk mempelajari sifat-sifatnya.

Dalam penelitian penulis ini, populasi adalah seluruh masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa pelayanan online di Kabupaten Cilacap,

Provinsi Jawa Tengah yang dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Agustus tahun 2021 yang semuanya berjumlah 69.255 orang.

Menurut Ahyani, Kusmayadi, & Mahfud (2021), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut. Teknik sampling adalah teknik yang dilakukan untuk pengambilan sampel.

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

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Cilacap menunjukkan bahwa sejak 1 Januari 2021 sampai 31 Agustus 2021, populasi masyarakat yang menggunakan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yaitu e-akta Kabupaten Cilacap sebanyak 69.255 orang.

Berdasarkan rumus slovin yaitu :

$$n = N / [1 + N(e)^2]$$

$$n = 69.255 // [1 + 69.255 (0,1)^2]$$

$$n = 99,85$$

Keterangan :

n : Sample

N: Populasi

e : Margin of Error

Menggunakan taraf signifikan yaitu 10 %, dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama, dengan jumlah sampel ini adalah 99,85, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, yakni responden berjumlah 100 orang itu diambil secara acak dari seluruh populasi sebanyak 69.255 dan kemudian 100 orang itu disebari kuesioner atau *google.form*.

1.9.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Maharani (2018) teknik pengumpulan data merupakan sarana yang dilakukan menggunakan beberapa cara untuk memperoleh data yaitu pengumpulan data primer melalui observasi dan instrumen penelitian yang dituangkan dalam kuesioner (angket) menghasilkan data yang valid.

Dalam penelitian penulis ini, teknik pengumpulan datanya adalah Kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2019), kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang 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* itu kepada masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa pelayanan online secara acak (*random sampling*). Dalam hal jumlah responden (orang/subyek yang diminta mengisi *google form*) yang dikehendaki (100 responden) sudah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form* itu. Apabila responden tidak terbiasa menggunakan *google.form*, maka peneliti akan menggunakan kuesioner kertas, dengan langkah yang sama seperti di atas.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi. 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.

1.9.5. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut Sumadi Suryabrata dalam Alhamid & Anufia (2019), instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data penelitian secara kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2019), skala pengukuran merupakan keragaman yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk pengukuran datanya. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan menentukan pendapat responden dalam kuesioner. Jawaban dalam setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai tingkatan dari positif sampai negatif, yang berupa urutan kata-kata yaitu:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral/ragu-ragu
4. Setuju
5. Sangat setuju

1.9.6. Teknik Analisa Data

Menurut Sutisna (2020), teknik analisa data digunakan pada data kuantitatif untuk memperoleh pengertian dan data yang dihasilkan harus

kuantitatif pula. Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS digunakan untuk mengetahui dugaan variabel laten dan elaborasi teori (Ningsi & Agustina, 2018).

Terdapat kelebihan penelitian menggunakan SEM-PLS yakni:

1. Dapat diterapkan pada semua skala data, baik itu rasio, data panel, dan lain-lain.
2. Cukup banyak jalur yang dianalisis
3. Cukup sekali uji dan dapat mengetahui beberapa hubungan dari variabel
4. Tidak memerlukan normalitas data
5. Sampel tidak harus besar

Teknik SEM-PLS dilakukan dengan 2 tahap yaitu:

1. Uji *measurement model*: menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari setiap indikator.
2. Uji *structural model*: untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel.

Uji *measurement model*

Measurement model digunakan pada data dalam bentuk kuesioner di lapangan merupakan alat ukur untuk mengukur setiap variabelnya. Untuk uji validitasnya menggunakan metode *convergent validity* (korelasi skor item) dengan *construct score* yang menghasilkan nilai *loading factor*. Nilai *loading factor*

yakni 0,7. Untuk reliabilitasnya menggunakan *cronbachs alpha* dan *composite reliability*.

Uji *structural model*

Structural model digunakan untuk melihat dan menganalisa dari nilai yang ada. Nilai tersebut adalah:

1. *R-square*: nilai yang dimiliki oleh variabel Y atau variabel dependen.
2. Koefisien jalur/*path coefficients*: nilai untuk menunjukkan arah variabel (positif/negatif). *Path coefficients* berada di rentang -1 sampai 1. Apabila rentang nilai berada di 0 sampai 1 maka hubungannya positif. Apabila rentang nilai berada di 0 sampai -1 maka hubungannya negatif.
3. *T-statistic (bootstrapping)*: signifikansi nilai. Jika nilai $>1,96$ maka hasilnya signifikan. Jika nilai $<1,96$ maka hasilnya tidak signifikan.
4. *Predictive relevance*: nilai untuk menunjukkan seberapa baik observasi yang dihasilkan. Apabila nilai di atas 0 maka memiliki nilai observasi bagus. Apabila nilai di bawah 0 maka memiliki nilai observasi tidak bagus.
5. *Model fit*: nilai untuk menunjukkan seberapa baik model yang dimiliki. Berdasarkan dengan nilai NVI apakah sudah fit atau belum.

Menurut Sugiyono (2019), validitas merupakan kesesuaian data yang terdapat di rencana penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sementara itu, menurut Tabuni & Priyantoro (2019) validitas merupakan derajat sejauh mana sebuah tes dapat mengukur apa yang nantinya akan diukur. Sedangkan, reliabilitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan tingkat kepercayaan dalam penelitian.

Uji hipotesis merupakan dugaan karakteristik dalam populasi, untuk memperoleh keputusan akhir, yaitu menolak atau menerima pernyataan tersebut (Nurjaya, Sunarsi, Effendy, Teriyan, & Gunartin, 2021).