

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya teknologi di era revolusi industri 4.0, kini alat elektronik atau gadget menjadi hal yang penting dalam arus kehidupan sehari-hari. Alat elektronik menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang untuk pemenuhan kebutuhan pekerjaan, sekolah atau hanya sekedar hiburan. Banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan teknologi, kini informasi yang ada di dunia dapat dengan mudah diketahui kebenaran dan sumber informasi tersebut. Teknologi informasi memberikan dampak efisien, efektif, dan akuntabel untuk mencapai tujuan tersebut banyak Negara bersaing dalam mengimplementasikan *e-government* dalam waktu kerja. Namun hanya 15% Negara yang berlanjut menerapkan *e-government* pada Negara berkembang sementara sebagian besar Negara lainnya gagal (Heeks) dalam (Setyabudi & Kurniawan, 2021). Pemerintah elektronik (*e-government*) diimplementasikan pada beberapa Negara maju sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintahan (Mohammad, Almarabeh, dan Abu Ali) dalam (Roes Setyadi et al., 2019). Indikator kepuasan masyarakat diukur dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik oleh karena itu masyarakat menuntut pemerintah untuk berinovasi dalam pelayanan publik dengan menerapkan *electronic government* (Tampubolon) dalam (Irfan et al., 2018). Lembaga-lembaga Negara, pelaku bisnis, masyarakat, dan pihak yang berkepentingan dapat menggunakan dan memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal dan setiap saat melalui *e-government* (Wahyuningsih & Purnomo, 2020).

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) serta the Waseda University for e-gov menyatakan bahwa indikator keberhasilan pelaksanaan pemerintah elektronik (*electronic government*) salah satunya yang sangat penting yaitu partisipasi masyarakat secara elektronik (*e-participation*). Menurut Perserikatan bangsa-bangsa (PBB) yang juga digunakan oleh the Waseda University for e-Gov, indikator dari partisipasi masyarakat secara elektronik (*e-participation*) meliputi tiga sub indikator, yaitu informasi elektronik (*e-information*), konsultasi elektronik (*e-consultation*), dan pengambilan keputusan elektronik (*e-decision making*). Ketiganya ditinjau dari beberapa perspektif pemerintah elektronik (*e-Government*) yaitu *Government to Government* (G2G), *Governement to Business* (G2B), *Government to Employes* (G2E) dan *Government to Citizen* (G2C) (Mulyani et al., 2018).

Semakin berkembangnya *smart government* diberbagai Negara membuat pemerintah di Indonesia melakukan inovasi dalam ranah pemerintahan dengan melakukan pengadaan *smart government*. Untuk pengadaan *smart government*, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003). Kemudian berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengatakan bahwa tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018). Pengadaan *smart government* atau yang juga disebut *e-government* masih memiliki kekurangan dimasyarakat mengingat Negara Indonesia masih masuk kedalam kategori Negara berkembang yang mana perkembangan teknologi di Indonesia belum berkembang secepat pertumbuhan di Negara Negara maju.

Pemanfaatan teknologi pada pemerintahan kini digunakan oleh banyak daerah di Indonesia, hal tersebut dilakukan agar pemerintahan di Indonesia tidak tertinggal oleh arus perkembangan teknologi yang ada saat ini karena itu banyak pemerintahan daerah di Indonesia menggunakan sistem *smart government* sebagai upaya untuk mengikuti arus perkembangan teknologi yang ada. Banyaknya informasi yang semakin mudah di akses melalui *internet* juga merupakan faktor yang mengharuskan pemerintah daerah melakukan terobosan inovasi baru sebagai salah satu bentuk perubahan dan perkembangan revolusi industri 4.0 tersebut. Pengadaan *smart government* bertujuan untuk mengefisienkan kinerja pemerintah dalam bidang pelayanan publik, yang mana sebelum adanya *smart government* pelayanan publik dipemerintahan memiliki alur yang rumit sehingga membuat prosedur pelayanan semakin membutuhkan waktu yang panjang. Dengan adanya *smart government* ini diharapkan membawa sisi baik seperti lebih menghemat waktu, efisien, dan memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah walaupun setiap kebijakan dan inovasi pasti memiliki kekurangan seperti halnya teknologi membutuhkan biaya yang tidak murah, maka pemerintah harus menyiapkan segala aspek yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan *smart government* tersebut. Namun penggunaan teknologi tersebut dapat digunakan dalam jangka panjang .

Di Provinsi Banten penerapan *smart government* telah diterapkan pada penyelenggaraan layanan publik dengan adanya website pemerintah www.bantenprov.go.id yang telah dibentuk pada tahun 2017 dan portal jawara e-gov yang pada portal tersebut terdapat layanan penggunaan aplikasi untuk kegiatan yang ada di pemerintah Provinsi Banten seperti e-Simral (Sistem Informasi Manajemen Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan), e-hibah bansos, aplikasi SIKAP (Sistem Kinerja Aparatur Pemerintah), PPDB *online* SMA/SMK (Penerimaan Peserta Didik Baru), Yankes (Pelayanan kesehatan), e-SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), e-Samsat,

SIPEKA (Sistem Pelayanan Perijinan Elektronik Terbuka), TEPR (Tim Evaluasi Dan Pengawasan Realisasi Anggaran), PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik), SIRUP (Sistem Rencana Umum Pengadaan), Info mudik, Pembayaran pajak online. Portal Jawa e-gov merupakan terobosan yang baru dilakukan pada tahun 2019 dalam perwujudan *smart city*. Kemudian kota-kota yang terletak di provinsi Banten sudah menerapkan *smart government* dalam melakukan pelayanan publik seperti Kota Tangerang, Kota Serang, Kota Cilegon dll. Pada Kota Tangerang *smart government* diimplementasikan dengan adanya inovasi aplikasi yaitu Tangerang Live Room (TLR) pada tahun 2019, Pemkot Tangerang memiliki aplikasi lengkap yang kini terus dikembangkan. Mulai layanan berbagai perizinan melalui Mal Pelayanan Public satu atap, layanan kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Diketahui saat ini Kota Tangerang memiliki 174 aplikasi yang dimanfaatkan untuk pelayanan pemerintahan dan masyarakat. Bahkan masyarakat semakin dimudahkan dalam pelayanan dengan satu genggam handphone melalui portal Tangerang LIVE yang sejalan dengan visi Tangerang LIVE yang merupakan akronim dari Liveable, Investable, Visitable, dan E-City berbasis teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Dengan dukungan aplikasi telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien dan efektif. Berbeda halnya dengan Kota Serang yang sudah meluncurkan inovasi *smart government* melalui Dinas Komunikasi dan Informatika pada tahun 2017 namun pada pelaksanaannya baru efektif dilakukan pada tahun 2020, aplikasi yang diluncurkan oleh diskominfo Kota Serang yaitu *e-report*, sistem informasi digital (Sintal), dan majalah selang pandang (Masdadang). Sebelumnya Diskominfo Kota Serang telah meluncurkan aplikasi reaksi atas berita warga (Rabeg). Kemudian pada saat ini, Kota Serang telah memiliki website pemerintah yaitu <https://serangkota.go.id/> dan aplikasi pelayanan satu pintu yaitu Aplikasi

Ragem yang dikeluarkan oleh Diskominfo Kota Serang pada tahun 2020. Berbeda halnya dengan Kota Cilegon yang meluncurkan aplikasi Smart Village Indonesia pada tahun 2021 atas kerjasama dengan Krakatau Steel. Kota Cilegon juga memiliki website pemerintah yaitu <https://cilegon.go.id/> yang dalam website pemerintah tersebut berisi informasi seputar Kota Cilegon, layanan perpajakan, layanan listrik pintar, layanan imigrasi, layanan PDAM dll. Hal tersebut didukung dengan adanya payung hukum pada pelaksanaan pemerintah elektronik (*e-government*) yaitu Peraturan Walikota (PERWAL) Cilegon Nomor 106 Tahun 2016 mengenai penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah Kota Cilegon (Peraturan Walikota Nomor 106 Tahun 2016). Selain penerapan *smart government* masih tergolong baru dibandingkan dengan kota-kota lain yang ada di Provinsi Banten, penerapan *smart government* khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon juga masuk ke dalam kategori baru karena baru efektif dilakukan pada tahun 2020 ketika pandemi covid-19. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon memiliki website yaitu <https://disdukcapil.cilegon.go.id/> dan melakukan pelayanan publik melalui media sosial seperti *whatsapp* dan *facebook* dalam memberikan layanan pendaftaran Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Warga Negara Asing, Surat Keterangan Pindah bagi Warga Negara Indonesia, Surat Keterangan Penduduk Non Permanen, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan layanan *Update Data* (Konsolidasi data BPJS/BANK/NPWP, BPN, Registrasi SIMCARD, dll). Dalam ulasan atau review para pengguna pelayanan online yang ada di google terhadap disdukcapil Kota Cilegon, beberapa orang pengguna layanan disdukcapil Kota Cilegon mengatakan bahwa pelayanan online yang buruk dan prosedurnya berbelit. Kemudian ada yang mengatakan bahwa pelayanan online memiliki respon yang lambat terhadap masyarakat.

Oleh karena itu penulis mengambil studi kasus mengenai pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon karena telah menerapkan *smart government* melalui pelayanan online dalam melakukan pelayanan publik. Hal tersebut juga untuk mengetahui kualitas inovasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon .

1.2. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh inovasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon tahun 2021?
2. Adakah kekurangan dalam penerapan *smart government* pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon tahun 2021?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh inovasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon tahun 2021.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *smart government* dalam pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon, 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 pemerintah Kota Cilegon, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5. Kajian Pustaka (*Literature Review*)

1. Y. N. Putri & Lanin (2018), meneliti tentang **Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Padang**. Meneliti dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh inovasi pada pelayanan publik berpengaruh signifikan dengan memberikan kontribusi sebesar 45,3% terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan paspor. Kontribusi inovasi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 28,2%. Inovasi berpengaruh besar dalam menentukan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Kontribusi dampak memiliki angka terbesar yaitu 57%.
2. Nugraha (2018), meneliti tentang ***E-Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman)**. Meneliti dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Pemkab Sleman belum berjalan optimal karena belum ada landasan hukum yang mengatur secara khusus sehingga dalam mengatur alokasi anggaran belum jelas, tingkat literasi teknologi bagi para pegawai Pemkab masih tergolong rendah terutama pada pegawai senior.

3. N. A. D. Putri & Darmawan (2018), meneliti tentang **E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart Province)**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepri smart province masih memiliki kelemahan dan kekurangan dalam sarana dan prasarana teknologi yang masih minim dan belum up-to-date, kemampuan pegawai dalam mengelola dan menjalankan program kepri smart province, dan belum adanya regulasi daerah yang menjadi penguat koordinasi antar kelembagaan masing masing stakeholder untuk saling berintegrasi dalam bertukar informasi dan data publik.
4. Shodiqien (2018), meneliti tentang **Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Command Center* 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (Bpb Linmas) Kota Surabaya**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan layanan *command center* 112 telah memiliki banyak dampak positif diantaranya menggunakan sistem tanggap bencana dengan pelayanan satu pintu (*one stop service*), teknologi yang memadai, dan efisiensi waktu dalam *respon time* yang lebih singkat yaitu 7 menit dibandingkan dengan *respon time* nasional yaitu 15 menit. Selain itu tidak ditemukan kendala yang berarti dalam penerapan inovasi *command center* 112 karena ketika ada permasalahan maka dapat segera teridentifikasi dan diselesaikan.
5. Pailis et al. (2018), meneliti tentang **Optimalisasi Kebijakan Strategis Pembangunan Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Menuju Kota Cerdas**. Meneliti dengan metode studi kasus dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi *smart government* di Pekanbaru, partisipasi masyarakat masih rendah dalam menggunakan pelayanan publik berbasis *online* yang diberikan oleh

pemerintah. Masih harus dilakukan sosialisasi oleh pemerintah kepada masyarakat agar partisipasi masyarakat dalam mengusulkan program pembangunan dapat meningkat.

6. Yamin et al. (2018), meneliti tentang **Analisis *Open Government* dan *e-Government* di Indonesia Berdasarkan Kerangka Kerja SDGs: Studi Kasus Desa Melung, Kabupaten Banyumas**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara kesadaran pemerintah terbuka dan kesiapan pemerintah di Indonesia dalam tingkat Negara dan tingkat daerah. Di Desa Melung, perangkat desa telah sadar dan memiliki prinsip-prinsip pemerintahan terbuka. Strategi pengembangan pemerintah di Desa Melung berpotensi menjadi desa percontohan apabila terus berbenah dan berkembang.
7. Alfiyah (2019), meneliti tentang **Pengaruh Penerapan *E-Government* Pada Pembangunan *Smart City* Di Kabupaten Sumenep**. Meneliti dengan metode deskriptif eksplanatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kabupaten Sumenep menjadikan organisasi pemerintahan mulai merevolusi sistem pelayanan publik meskipun penerapan program g-online tidak sepenuhnya berjalan dengan baik namun kabupaten Sumenep berhasil mendapatkan juara terbaik II pada penghargaan penerapan *e-government* tahun 2009 tingkat kota kecil.
8. Lestari et al. (2019), meneliti tentang **Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan aspirasi masyarakat Kabupaten dibuat dalam bentuk website dan layanan SMS. Peningkatan sistem dibutuhkan dalam layanan masyarakat karena hal ini bertujuan untuk meminimalisir hal-hal yang merugikan masyarakat maupun SKPD. Hambatan yang ada

dalam pengelolaan layanan aspirasi masyarakat yaitu para admin *e-government* di beberapa daerah yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat karena hal tersebut merupakan kewenangan dari SKPD yang dituju.

9. Ramadhan et al. (2020), meneliti tentang **Implementasi E-Government Di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kota Tangerang pada Aplikasi Tangerang Live belum berjalan dengan baik dikarenakan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia, belum ada landasan hukum yang jelas, pelaksanaan dan proses tindak lanjut yang masih lambat, masyarakat masih minim informasi dalam menggunakan dan mengetahui Aplikasi Tangerang Live, dan pemerintah daerah dalam mengelola kurang memanfaatkan perkembangan teknologi.
10. Syauket et al. (2020), meneliti tentang **Inovasi Birokrasi Pemerintahan Anti Korupsi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Melihat Kebijakan E-Procurement)**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan inovatif berupa e-procurement namun bukan berarti dapat memberantas korupsi secara tuntas tetapi dapat meminimalisir terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme dalam proses pengadaan barang dan jasa. Tidak maksimalnya sistem atau kebijakan e-procurement ini dikarenakan kurangnya pengawasan saat pengadaan barang dan jasa. Selain itu penunjukkan pejabat pemeriksa barang kerap dilakukan sebatas formalitas tidak memperhatikan kualifikasi yang dimilikinya.

11. Lumbanraja (2020), meneliti tentang **Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia perlu melakukan transformasi pelayanan publik dari model *old administration public* menuju *new public service* dengan ditunjang reformasi regulasi di bidang Administrasi Negara untuk meningkatkan sinergitas antara lembaga pemerintah.
12. Ibad & Lolita (2020), meneliti tentang **Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pustaka Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo)**. Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* Pemerintah Kabupaten Situbondo perlu melakukan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia serta, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*, dan dukungan dan permintaan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dan menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government*.
13. Utomo et al. (2020), meneliti tentang **Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta**. Meneliti dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Analisis korelasi menunjukkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna E-filing.
14. Sompotan et al. (2021), meneliti tentang **Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Regulasi Pemerintah Terhadap Implementasi E-Procurement Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Bitung**. Meneliti dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang besar terhadap kualitas

informasi dengan *e-procurement* dan kualitas sistem dengan *e-procurement*. Artinya informasi yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dapat diterima oleh para penyedia barang/jasa dengan baik dan jelas. Kemudian kualitas sistem pada Dinas Pekerjaan Umum dapat digunakan dengan mudah (*ease of use*) dan *user friendly*.

Penelitian penulis berbeda dengan penelitian-penelitian di atas. Penelitian penulis ini berfokus pada pengaruh inovasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* pada pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon tahun 2021.

1.6. Kerangka Teoritik (*Theoretical Framework*)

1.6.1. *Smart Government*

Smart government atau pemerintah cerdas merupakan bentuk implementasi dari *smart city*. Menurut Harsh dan Ichalkaranje dalam (Santoso & Rahmadanita, 2020) *smart government* adalah menggunakan dengan baik kekuatan data untuk meningkatkan pelayanan publik agar masyarakat terlibat dalam pengembangan kebijakan serta menjadi alternatif solusi untuk kesejahteraan masyarakat. Menurut Thom Rubel dalam (Nento et al., 2017) *smart government* adalah menerapkan proses kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan swasta, dan pemerintah dengan pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) agar terciptanya kelancaran informasi antar program dan organisasi pemerintah dengan tujuan memberikan pelayanan yang tanggap dan berkualitas kepada masyarakat. Dalam melaksanakan *smart government* banyak aspek yang harus dilibatkan agar terciptanya integrasi antara satu dengan yang lainnya (Irfan et al., 2018).

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto) dalam (Nadila & Eliyusnadi, 2021) *e-government* adalah upaya memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik. *E-Government* merupakan kegiatan dalam sektor publik dalam tingkat pusat maupun daerah yang menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi sebagai upaya mengoptimalkan pelayanan publik berbasis *online*. Hal tersebut dilakukan untuk mengintegrasikan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan swasta, pemerintah dengan pelaku bisnis, dan hubungan pemerintah dengan instansi pemerintah lainnya (Nadila & Eliyusnadi, 2021).

1.6.2. Inovasi (*Innovation*)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan pembangunan dan pengembangan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan (PERMAN-RB RI Nomor 30 Tahun 2014). Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menerangkan bahwa inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014). Menurut Durst dalam (Hanif & Asgher, 2018) inovasi layanan adalah inovasi yang dilakukan dalam berbagai sektor yang mencakup pengembangan layanan yang baru dilakukan atau dilakukan secara bertahap meningkatkan layanan yang ada. Menurut Gow dalam (Mahendra Putri & Mutiarin, 2018) inovasi adalah tujuan utama yang ada di zaman sekarang dalam pemerintahan dan bisnis, inovasi dianggap

sangat penting dalam menghadapi masalah yang kuat dan rumit terutama dengan tingginya laju perubahan yang cepat pada masyarakat. Inovasi dianggap sebagai upaya untuk meningkatkan dan memanfaatkan potensi yang ada pada masyarakat untuk bertahan, maju, dan sejahtera. Inovasi tidak harus sebagai suatu penemuan baru namun dapat menjadi pendekatan baru yang bersifat tidak sebatas dari tidak ada menjadi ada namun dapat berupa inovasi hasil dari perluasan ataupun peningkatan kualitas pada inovasi yang telah ada (Y. N. Putri & Lanin, 2018). Menurut (Antanegoro et al., 2017) inovasi layanan dapat diukur dengan penggunaan teknologi, interaksi dengan masyarakat, pengembangan layanan baru, dan sistem pengiriman layanan.

1.6.3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

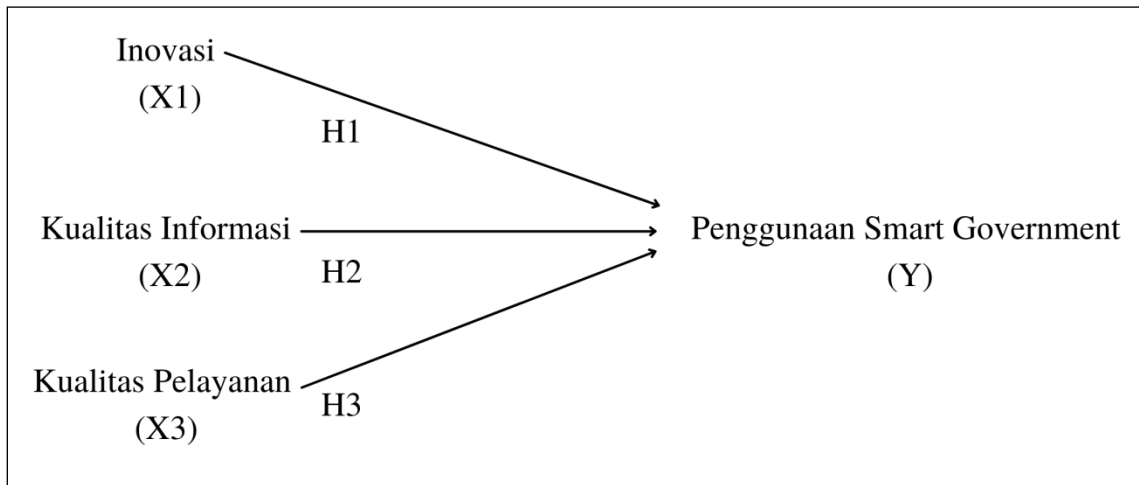
Menurut Suwardjono dalam (Utomo et al., 2020) kualitas informasi adalah ciri khas yang ada pada informasi sehingga dapat menjadi bermakna bagi penerima informasi dan dapat bermanfaat dalam menentukan keputusan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah karakteristik yang meliputi isi, bentuk, dan waktu yang tertera pada informasi dan memberikan manfaat bagi penggunanya untuk menggunakan informasi tersebut. Kualitas informasi adalah informasi yang disampaikan memiliki karakter relevan, akurat, dan tepat waktu oleh karena itu dibuatlah sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan mudah dipahami. Informasi yang digunakan dengan baik dan menghasilkan merupakan aset yang berharga untuk meningkatkan efisien dan manajemen yang efektif bagi pemerintah (Sompotan et al., 2021). Dalam meningkatkan kualitas informasi dan pengelolaan pelayanan informasi maka pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam pasal 2 mengatakan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh

setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya yang ringan, dan cara sederhana (Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008).

1.6.4. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah menerbitkan Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dijadikan sebagai acuan dalam standar pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya diwujudkan pada aspek-aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar, dan lokasi pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004). Menurut Parasuraman dalam (Bakti et al., 2020) kualitas pelayanan adalah mendapatkan tindakan yang dapat diukur perbedaannya antara kenyataan dengan harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas layanan yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan (Y. N. Putri & Lanin, 2018). Menurut Parasuraman et al., dalam (Bakti et al., 2020) kualitas pelayanan adalah terdapat indikator kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*)

Gambar 1.1
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. Inovasi 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* adalah pemerintah menggunakan teknologi dalam melakukan segala kegiatan pelayanan dan urusan pemerintahan agar terciptanya integrasi antara pemerintah dan masyarakat dalam mengimplementasikan *smart city*.

1.8.1.2. Inovasi Layanan (*Service Innovation*) adalah pembaharuan bentuk layanan yang dilakukan pada berbagai sektor terhadap suatu konsep/sistem dengan mengembangkan yang telah ada atau menggantinya dengan konsep/sistem yang baru.

1.8.1.3. Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah konten informasi yang kualitas dari informasi tersebut dapat dipercaya, aktual, tepat waktu, dan bermanfaat bagi masyarakat yang menggunakan informasi tersebut.

1.8.1.4. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah tingkat layanan yang baik, cepat tanggap, transparan, dan berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh para penerima dan pengguna layanan tersebut.

1.8.2. Definisi Operasional

1.8.2.1. Indikator Penggunaan *Smart Government* meliputi:

1. Menggunakan web/aplikasi instansi pemerintah untuk mencari informasi
2. Menggunakan web/aplikasi instansi pemerintah itu untuk urusan saat ini
3. Akan selalu menggunakan web/aplikasi instansi pemerintah itu untuk urusan lain

1.8.2.2. Indikator Inovasi Pelayanan meliputi:

1. Pelayanan online
2. Penyederhanaan pelayanan
3. Penggunaan teknologi modern

1.8.2.3. Indikator Kualitas Informasi meliputi:

1. Ketepatan waktu/kebaruan (*time punctuality/up-to-date*)
2. Keringkasan (*briefness*)
3. Mudah dimengerti (*easy to understand*)
4. Aktual (*actuality*)
5. Relevan (*relevance*)

1.8.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan meliputi:

1. Daya tanggap (*responsiveness*)
2. Menjamin (*guarantee*)
3. Empati (*empathy*)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk pengaruh kualitas inovasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government*, maka penelitian ini bertipe sebagai penelitian *survey*. Penelitian *survey* merupakan salah satu bentuk penelitian kuantitatif. Menurut (Adiyanta, 2019) penelitian *survey* adalah suatu kegiatan yang menjadi kebiasaan pada masyarakat yang mengambil sampel dari satu populasi dan dalam mengumpulkan data pokok menggunakan kuesioner. Survey dikembangkan sebagai bentuk pendekatan pandangan pada ilmu sosial. Penelitian survey mengumpulkan data pada populasi yang mewakili seluruh populasi yang sedang diteliti. Menurut Creswell dalam (Roes Setyadi et al., 2019) penelitian kuantitatif adalah kegiatan penelitian mengenai fenomena sosial atau manusia yang diuji atas beberapa teori yang terdiri dari variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis menggunakan teori untuk mendapatkan hasil penelitian.

1.9.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono dalam (Oscar & Sumirah, 2019) populasi adalah seluruh element yang akan dijadikan sebagai wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan sampel yang diukur, yang menjadi subyek dalam penelitian atas obyek yang

memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu berdasarkan yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh masyarakat yang telah menggunakan *smart government* berupa pelayanan kependudukan online di Kota Cilegon, Provinsi Banten yang dilakukan pada bulan Januari, Februari, Maret tahun 2021 yang keseluruhan berjumlah 696 orang. Menurut Sugiyono dalam (Oscar & Sumirah, 2019) sampel adalah beberapa bagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin $[n = \frac{N}{1+Ne^2}]$ dengan taraf signifikan yang ditolerir (e) sebesar 10%.

Perhitungan sampel

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

$$n = 2282 / 1 + 2282 (10\%^2)$$

$$n = 2282 / 1 + 2282 (0,01)$$

$$n = 2282 / 1 + 22.82$$

$$n = 2282 / 23.82$$

$$n = 95.8$$

Dengan jumlah sampel 95.8 maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

Catatan: Data diatas adalah data dari narasumber di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan
(10%)

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Menurut (Wahyu Wijaya & Atmaja, 2019), kuesioner adalah alat yang digunakan sebagai pengumpul data primer dengan metode penelitian survey untuk mendapatkan pendapat responden. Kuesioner dapat diberikan kepada responden dengan 3 cara yaitu secara langsung, melalui pos, dan melalui email atau elektronik. Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebarkan kuesioner berbentuk *google form* kepada masyarakat yang telah menggunakan *smart government* dalam pelayanan kependudukan online secara acak (*random sampling*) dari 696 populasi. Apabila jumlah responden yang dikehendaki untuk mengisi *google form* sebanyak 87-100 sudah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form* itu. Peneliti mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, SOP, *booklet*, dan lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Instrumen penelitian adalah metode atau alat yang digunakan peneliti untuk mengukur objek atau mengumpulkan data yang didapatkan dari suatu variabel penelitian dan untuk mendapatkan data yang benar maka dibutuhkan instrumen yang valid dan akurat sehingga memberikan hasil penelitian yang sesuai (Yusup, 2018). Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup. Menurut Wirawan dalam (Giantara & Astuti, 2020) kuesioner tertutup adalah lembar pertanyaan yang pilihan alternatif jawabannya telah disediakan oleh pemberi kuesioner. Menurut Sugiyama dalam (Darna &

Herlina, 2018) pengukuran data adalah kegiatan menetapkan atau memberi angka pada objek atau kejadian tertentu, memberi angka dan menetapkan disebut skala (*scale*), dan hasil pengukuran skala disebut dengan data. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukuran data skala indikatornya. Menurut Sugiyono dalam (Firmansyah & Rosy, 2021) skala likert adalah mengukur pendapat masyarakat terhadap suatu kejadian menggunakan jawaban yang bervariasi dari sangat positif hingga negatif, skala likert digunakan untuk mengetahui pendapat, sikap, & persepsi masyarakat terhadap fakta sosial. Penulis menetapkan kejadian yang akan diteliti secara spesifik yang disebut sebagai variabel penelitian.

1.9.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data menurut Bogdan & Biklen dalam (Li & Kusuma, 2020) adalah kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan data, mengklasifikasikan data, mensortir menjadi sebuah data yang dapat dikelola, mengamati pola data, meringkas yang penting dan dapat dipelajari, dan menentukan hasil data yang dapat dipublikasikan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS (*Partial Least Square-Structural Equation Modeling*) adalah metode persamaan secara struktural yang digunakan untuk mengembangkan suatu teori yang sudah ada atau memprediksi suatu teori dan jumlah sampel yang digunakan pada analisis SEM-PLS setidaknya sebanyak 30-100 sampel (P Panca et al., 2017). SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas adalah instrumen yang berfokus pada ketepatan pengukuran dalam mengukur objek yang akan diukur, validitas dapat diukur menggunakan beberapa bukti secara konten/isi, dan secara kriteria (Yusup, 2018). Menurut Anastasi dan Urbina dalam

(Suwartono & Moningka, 2017) reliabilitas adalah mengukur tingkatan suatu alat ukur dalam memberikan hasil yang memiliki kesamaan ketika dilakukan pengukuran berkali-kali pada gejala atau fenomena yang sama namun diwaktu yang berbeda. Menurut Gujarati dalam (Efendi et al., 2018) uji regresi adalah metode analisis yang digunakan untuk menganalisis suatu data dan mengambil kesimpulan mengenai hubungan ketergantungan dan perubahan antara variabel dengan variabel yang lainnya. Uji Hipotesa adalah proses untuk menemukan dugaan mengenai adanya korelasi antara dugaan mengenai hasil dan hasil yang sebenarnya (Puspitorini, 2017).