

# BAB 1

## 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 (Atmojo, 2019) . Menurut (Sakir et al., 2019) Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah salah satunya diwujudkan dengan membuat serta mengimplementasikan konsep *Smart government*.

Masyarakat dapat mengakses beragam informasi dengan mudah dan lebih efisien melalui teknologi yang berbasis aplikasi. Program tersebut adalah bagian dari implementasi smart city (Utomo & Hariadi, 2016). *Smart government* didefinisikan sebagai konsep yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan dapat terciptanya efektifitas interaksi antara pemerintah maupun staff pemerintah dengan warga secara intens. Penerapan teknologi informasi (IT) ini harus tepat sasaran untuk terwujudnya kota yang cerdas.

*Smart government* (Rohayatin et al., 2018) 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 et al., 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 (Sukarno et al., 2021). 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*). Administrasi kependudukan merupakan salah satu komponen paling penting untuk menjamin berjalannya roda pemerintahan. Oleh karena itu setiap pemerintah baik pusat maupun desa harus mempunyai administrasi kependudukan dengan baik (Atmojo, 2019).

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 (Wulandari et al., 2019).

Dengan adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia, pelayanan publik sudah beralih menggunakan sistem *online*, meskipun masih ada pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara *offline*. Kabupaten Gunung Kidul merupakan kota yang sudah menerapkan pelayanan publik dengan sistem *online* dan meningkatkan kualitas layanan kinerja pemerintah. Namun ada permasalahan yang muncul dalam penerapan sistem *online* yaitu kurangnya interaksi antara masyarakat dan aparat pemerintah, karena kedua belah pihak tidak secara langsung bertatap muka dalam menanyakan mekanisme dan prosedur yang orang awam sulit pahami, terkhusus masyarakat yang lanjut usia, oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Kidul menulis dalam tulisan websitenya '**Layanan Luring (Offline) tersedia bagi Masyarakat yang lebih nyaman untuk bertemu langsung. Pada layanan ini Masyarakat dapat berkonsultasi langsung dengan Petugas**' Pelayanan publik saat ini sangat penting bagi masyarakat, karena terdapat aspek yang sangat luas dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan penentu keberhasilan dalam *smart government*.

Melalui website <https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/>, masyarakat sudah bisa mengakses dan berhak mendapatkan pelayanan online untuk mengurus administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Kidul. Sudah cukup lengkap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Kidul yang diterapkan *secara online*. Berikut pelayanan *online* yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Kidul :

1. Status Permohonan KTP
2. Penerbitan Akta Kelahiran ( WNI, Orang Asing, Lahir mati, Tidak di ketahui asal usulnya )
3. Penerbitan Akta Kematian
4. Pindah Penduduk ( Masuk dan Keluar )

5. Penerbitan Kartu Keluarga
6. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
7. Penerbitan Pergantian KTP ( Perubahan Data, Hilang, Rusak )
8. Permohonan Perpanjangan KTP
9. Penerbitan Akta Perkawinan
10. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
11. Penerbitan Akta Perceraian
12. Penerbitan Akta Kematian

Dalam profil Dukcapil Gunung Kidul, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul bertipe A, yang terdiri dari 4 Bidang, antara lain Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Motto Pelayanan : Patilo Gunkid (Pelayanan Adminduk Tuntas Ikhlas Luhur Obyektif Gunungkidul)

Dalam hal ini Pemerintah Gunung Kidul telah menginterpretasikan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten. Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul melakukan pengembangan e-government dengan melaksanakan layanan pengembangan dan layanan peningkatan kapasitas SDM dengan inovasi teknologi, informasi, dan komunikasi.

Penelitian ini mengambil studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Gunung Kidul, karena inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online masih belum terlaksana secara terintegrasi. Hal ini dikarenakan masih adanya pelayanan secara *blended*, yaitu *offline dan online*. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Gunung Kidul mendapatkan beberapa penghargaan, sebagai “Zona Integritas” penghargaan zona integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2020, Mendapatkan predikat Pelayanan Publik Sangat Baik (A-) di tahun 2018, 2019, dan 2020, dan Masuk dalam 10 Dukcapil Terbaik dalam layanan Adminduk kategori Penduduk Sedang pada tahun 2021. Dengan adanya penghargaan ini, harapannya adalah kinerja pelayanan pemerintah Gunungkidul semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkhusus *online*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunung Kidul, khususnya pada pelayanan online agar mengetahui lebih dalam efektifitas dalam penggunaan *smart government* untuk masyarakat Kabupaten Gunung Kidul.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Seberapa besar pengaruh transparansi, kualitas informasi, dan inovasi terhadap penggunaan *smart government* pada masa pandemi covid 19 dalam penggunaan layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gunung Kidul?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Mengetahui seberapa besar pengaruh transparansi, kualitas informasi, dan inovasi terhadap penggunaan *smart government* pada masa pandemi covid 19 dalam penggunaan layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gunung Kidul.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.1.1. Manfaat Teoritis**

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

### **1.1.2. Manfaat Praktis**

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

### **1.5.Kajian Pustaka (literature review)**

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

1. (Irfan et al., 2018) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Pelaksanaan Smart Government Di Kabupaten Soppeng**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan smart government memanfaatkan teknologi ethernet untuk pemakaian internal dan menggunakan internet untuk diakses oleh masyarakat. Setiap SKPD memiliki website dan sosial media yang dikelola masing-masing SKPD, namun belum terintegrasi sepenuhnya ke Dinas Komunikasi dan Informatika. Online service berupa pelayanan melalui aplikasi, dan nomor terpadu untuk kegawatdaruratan. Open government melalui website dan sosial media. Pelaksanaan smart government pada tahun pertama yaitu pengadaan jaringan ke BKD dan absensi pegawai ASN dan pendirian Soppeng Command Center (SCC) serta target untuk tahun kedua ini akan dilakukan perluasan jaringan ke kantor kecamatan dan tempat umum yang ada di kecamatan.
2. (Albreiki et al., 2019) meneliti dengan metode kuantitatif tentang **Impact of Internal Government Efficiency and Service Delivery Infrastructure on the Smart Government Effectiveness in UAE**. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk

meningkatkan pemahaman tentang antesedan efektivitas pemerintahan yang cerdas dalam konteks UEA, dan dengan demikian, menawarkan implikasi yang berguna dan praktis bagi organisasi pemerintah. Hasil penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan wawasan lebih lanjut tentang pemerintahan yang cerdas.

3. (Rahmatullah, 2021) meneliti dengan metode kualitatif deskriptif tentang **Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah merepresentasikan penggunaan konsep smart governance dalam smart city berdasarkan indikator yang telah di jelaskan oleh Cohen Boyd yang mana pemerintah kabupaten Tanjung Jabung Timur sudah menerapkan 3 (tiga) komponen penting dalam smart governance oleh Boyd Cohen yaitu pertama adanya enabling supply & demand side policy (hadirnya sebuah kebijakan yang memayungi peran pemerintah, swasta dan masyarakat kota dalam mewujudkan smart city), kedua, transparency & open data (adanya keterbukaan informasi dan kemudahan mengakses/mendapatkan data) dan yang ketiga, ICT (information, Communication dan Technology) & E-Gov (Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berbasis IT yang dapat diakses oleh masyarakat. Sementara itu, dalam konteks E-Gov, Aplikasi Sabak Smart Center sudah merepresentasikan 3 hal berdasarkan tipe relasi dari E-Government yaitu a) Government to Citizen (G-to-C). b) Government to Business (G-to-B). c) Government to Government (G-to-G).
4. (Rahmadanita et al., 2019) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) implementasi kebijakan smart government dalam rangka mewujudkan smart city di Kota Bandung secara umum

memberikan dampak yang positif bagi target groups (kelompok sasaran). Context of implementation (konteks implementasi) menunjukkan kondisi yang tidak baik sementara Content of policy (isi kebijakan) menunjukkan kondisi yang baik. Pada penelitian ini faktor content of policy lebih berpengaruh terhadap outcome/hasil daripada faktor context of implementation.

5. (Ristanto, 2015) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Peran Humas Pemerintah Kota Balikpapan Dalam Mengimplementasikan Konsep Smart City Di Kota Balikpapan**. Penerapan TIK menuntut Pemerintah Kota untuk berperan aktif memberikan pelayanan informasi kepada publik. Tidak hanya pelayanan informasi, Pemerintah Kota juga harus dapat memimpin masyarakat untuk sama-sama membangun kota. Humas Pemerintah Kota pun maju di barisan terdepan sebagai pihak yang memang memiliki peran yang sesuai dengan tuntutan smart city tersebut, yaitu mengimplementasikan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi baik di kalangan internal Pemerintah Kota maupun di kalangan eksternal dalam ruang lingkup Kota Balikpapan.
6. (Purnomo et al., 2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Smart Government: The involvement of government towards public services in Yogyakarta for Smart Development**. Website adalah platform aspirasi warga. Kekurangannya, pemerintah butuh lintas dan memeriksa keluhan. Sementara itu, alasan membuat pemerintah untuk peningkatan platform digital terkait Program Indonesia. Jogja Smart Services (JSS) adalah platform pertama berbasis aplikasi perangkat lunak dengan fitur. Jogja Cerdas Layanan memiliki unsur kerjasama pemerintah, karena JSS menghadirkan smart city program. Tahun 2015 memperkenalkan bahwa pengguna aplikasi tidak signifikan. Ini Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang dianalisis dengan wawancara yang dilakukan key informan. Informan dipisahkan oleh departemen, instansi sebagai penyedia aplikasi serta masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat sebagai



pengguna. Itu fitur pendukung aplikasi bekerja sama dengan sektor swasta dan pasak pemegang Tujuan studi sebagai pemecahan masalah dalam kasus keterlibatan Pemerintah terhadap pelayanan publik, dan isu-isu tentang pengguna dan non-pengguna.

7. (Althunibat et al., 2021) meneliti dengan metode kuantitatif **tentang Sustainable Applications of Smart-Government Services: A Model to Understand Smart-Government Adoption**. penelitian telah dilakukan untuk mempelajari adopsi layanan pemerintah yang cerdas, sedikit pertimbangan telah dibayarkan untuk mengeksplorasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi adopsi layanan smart-government pada tiga tahap utama layanan smart-government (the statis, interaksi, dan tahap transaksi). Berdasarkan hasil penelitian ini, masing-masing dari ketiga tahapan tersebut memiliki persyaratan yang berbeda dalam hal kompatibilitas sistem, keamanan, kualitas informasi, kesadaran, manfaat fungsional yang dirasakan, efikasi diri, citra yang dirasakan, ketidakpastian yang dirasakan, ketersediaan sumber daya, dan kepercayaan yang dirasakan. Selain itu, hasil menunjukkan bahwa persyaratan dan persepsi pengguna terhadap adopsi dan penggunaan layanan smart-government dalam tiga tahap berbeda secara signifikan.
8. (Ramadhani et al., 2020) meneliti dengan metode kuantitatif tentang **E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta**. Sistem pemerintahan di Indonesia sudah cukup dinamis dan mampu mengikuti perkembangan zaman. Hal ini dibuktikan dengan program E-Government, dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain. Informasi merupakan komoditi yang sangat berharga di era revolusi industry 4.0 untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing suatu organisasi. Hal ini

terlihat dari berbagai inisiatif penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang hadir di beberapa Pemda. Penerapan E-Government pada penyelenggaraan pemerintahan di Kota Yogyakarta berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi. Tujuan dari penelitian ini ialah ingin menilai seberapa baik aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sebagai fasilitas layanan publik dalam mengimplementasi konsep smart city di Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan EGovernment Assessment untuk menilai aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Metode analisis yang digunakan dalam penilaian aplikasi Jogja Smart Service (JSS) menggunakan metode observasi dan pengamatan langsung pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Tahap selanjutnya merancang rubrik penilaian yang digunakan pada kerangka kerja EGovernment Assessment, selanjutnya melakukan pengujian penilaian aplikasi menggunakan kerangka kerja EGovernment Assessment. Dari hasil kajian dan penghitungan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sudah bisa dikatakan sangat baik untuk menjadi sarana layanan public yang murah, mudah, dan cepat.

9. (Ramadhan et al., 2020) meneliti dengan metode kuantitatif tentang **Implementasi E-Government Di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)**. Sekarang dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi sudah diminimalisir di Indonesia sehingga semua informasi serta pelayanan dari pemerintah serba cepat. Pemerintah kota tangerang mempunyai kebijakan smart city berbasis aplikasi yaitu aplikasi Tangerang live untuk mempercepat pelayanan publik tetapi dalam hal implementasi program smartcity belum berjalan dengan baik dikarenakan beberapa masalah seperti sosialisasi yang belum maksimal, sumberdaya manusia yang belum kompeten, penanganan layanan yang masih lambat, serta tidak adanya landasan hukum yang mengatur aplikasi tangerang live.

10. (Nasrullah, 2018) meneliti dengan metode kualitatif **tentang Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)**. Hasil penelitian ini menunjukkan, perkembangan sistem e-government khususnya di Kota Makassar secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas belum memadai. Untuk lebih meningkatkan pengembangan e-government di Kota Makassar baik dari segi kuantitas maupun kualitas maka diperlukan adanya komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan E-Government terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat membirikan dukungan tercapainya keberhasilan implementasi E-Government dan mampu memperbaiki mutu pelayanan publik demi terciptanya Smart City di Kota Makassar.

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

## **1.6.Kerangka Teoritik (theoretical framework)**

### **1.6.1 Penggunaan smart government (variabel Y)**

*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.

Penggunaan *smart government* mengarah kepada peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan pemanfaatan teknologi melalui penyaluran informasi antara sektor pemerintah dan masyarakat (Nento et al., 2017) (Nento et al., 2017). *Smart government* memiliki beberapa indikator yakni: pelayanan online, infrastruktur, dan pemerintah terbuka. Pelayanan *online* dalam pemerintahan akan terus berkembang di era digital seperti sekarang ini (Batara et al., 2017). 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).

Menurut (Sriyati et al., 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.

### **1.6.2 Transparansi (variabel X1)**

Transparansi merupakan keterbukaan sistem informasi mengenai pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat melalui kesediaan dan aksesibilitas dokumen (Maani, 2019). Sementara itu, menurut (Tundunaung et al., 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 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 et al., 2021).

### **1.6.3 Kualitas informasi (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 (Albreiki 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 et al., 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*).

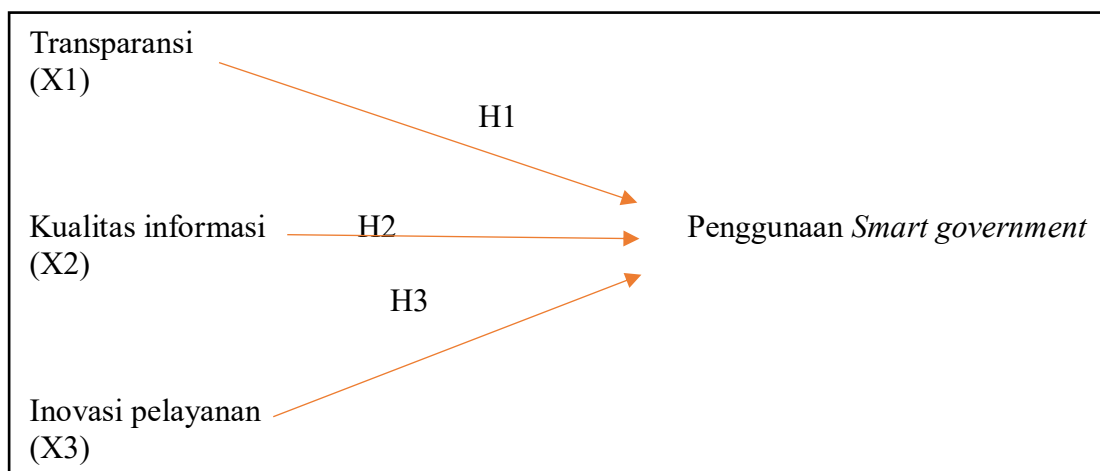
#### **1.6.4 Inovasi pelayanan (variabel X3)**

Menurut Rogers (Malahayati, 2014) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. (Eldo & Mutiarin, 2019) Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut (Mirnasari, 2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku. Menurut (Mutiarin & Khadafi, 2017) dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang

sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

**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.Hipotesis

### 1.7.1 Hipotesis mayor

Transparansi, kualitas informasi dan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan smart government dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Gunung kidul.

### 1.7.2 Hipotesis minor

- Ada pengaruh transparansi terhadap penggunaan *smart government* dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Gunung kidul.
- Ada pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan *smart government* dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Gunung kidul.
- Ada pengaruh inovasi layanan terhadap penggunaan *smart government* dalam penggunaan pelayanan online di Kabupaten Gunung kidul.

## 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 **Inovasi pelayanan** adalah suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan layanan dan implementasi perilaku agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.

## 1.9. Definisi operasional

1. Indikator penggunaan *smart government* meliputi:

- a. Efektifitas
- b. Efisien
- c. Transparan
- d. Komunikatif

2. Indikator transparansi meliputi:

- a. Kemudahan akses informasi
- b. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya
- c. Adanya musyawarah yang melibatkan masyarakat

3. Indikator kualitas informasi meliputi:

- a. Ketepatan waktu/kebaruan
- b. Keringkasan
- c. Mudah dimengerti
- d. Aktual
- e. Relevan

4. indikator inovasi pelayanan meliputi:

- a. Nilai lebih (*relative advantage*)

- b. Kesesuaian dengan masalah (*compatibility*)
- c. Daya jangkau (*complexity*)
- d. Kemudahan diamati (*observability*)
- e. Bisa dicoba (*triability*)

## 1.10. Metode Penelitian

### 1.10.1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk pengaruh transparansi, kualitas informasi, dan inovasi 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.

### 1.10.2. Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Gunung kidul yang terletak di jalan Ksatrian No 36, Kepek, Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta, 55813. Penelitian dilakukan di lokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sudah menerapkan *smart government* melalui pelayanan online, namun masih ada beberapa kekurangan dan kendala.

### 1.10.3. 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 ini, populasi adalah seluruh masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa layanan online di Kabupaten Gunung kidul, berdasarkan Data penduduk Gunungkidul DKB 2021 semester 1 yang semuanya berjumlah 774.296, dengan pembagian laki-laki 383.250 dan perempuan 391.046.

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 Gunung kidul menunjukkan bahwa populasi masyarakat sebanyak 774.296 orang.

Berdasar rumus slovin yaitu :

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

$$n = 774.296 // [1 + 774.296 (0,1)^2]$$

$$n = 99,85$$

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 dengan catatan masyarakat yang telah menggunakan layanan online.

Penelitian ini menggunakan teknik random sampling, yakni responden berjumlah 100 orang itu diambil secara acak dari seluruh populasi sebanyak 774.296 dan kemudian 100 orang itu disebari kuesioner atau google form.

#### 1.10.4. 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 peraturan pemerintah, peraturan daerah, dan lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan online tersebut.

#### 1.10.5. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

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

#### 1.10.6. 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.