

BAB 1

PENDAHULUAN

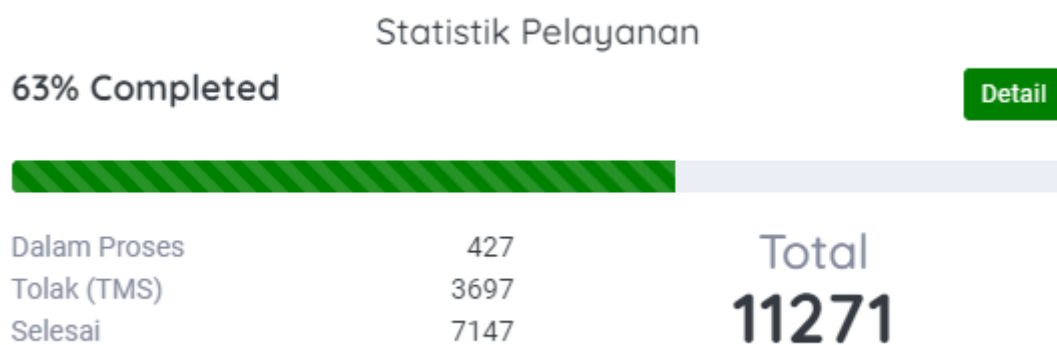
1.1. Latar Belakang Masalah

Era digital banyak menciptakan perubahan yang signifikan pada kehidupan manusia ke arah yang lebih modern Wasistiono (2019). Sehingga Di era digital revolusi industri ini banyak pemerintah di beberapa negara telah menerapkan digitalisasi pada sistem pemerintahan mereka. Karena menggunakan konsep pelayanan publik bersifat digital dapat lebih efektif dan efisien (Antoni, dkk, 2021). Indonesia merupakan negara yang telah menerapkan digitalisasi pada sistem pemerintahannya, Seperti yang di jelaskan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga harapannya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Perpres No.95 Tahun 2018). Telah banyak pemerintah daerah yang menerapkan bentuk pelayanan baru berupa *e-government* (pemerintahan elektronik) dan *e-services* (pelayanan secara elektoronik) yang merupakan realisasi dari revolusi industri pelayanan pemerintahan bersifat digital Nugraha (2018).

Pemerintah Kabupaten Lampung Timur juga telah menerapkan pelayanan secara elektronik (*e-government*), yakni diterapkannya Aplikasi Si Lamtim Berjaya yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lampung Timur. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan

mewujudkan masyarakat Lampung Timur tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil, Meningkatkan pelayanan pemerintah yang aspiratif, partisipatif, dan transparan (Silamtimberjaya, 2022). Aplikasi ini memiliki fitur pelayanan seperti pembuatan E-KTP, pengurusan KK, Mutasi Penduduk, dan lain-lain. aplikasi Si Lamtim Berjaya sendiri sudah berjalan sejak awal bulan Januari tahun 2022 di kembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur berharap dengan adanya pelayanan berbasis digital dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus data seperti pembuatan KTP dan lain-lain.

Gambar 1.1 Statistik Pelayanan Aplikasi Si Lamtim Berjaya



Sumber : (SiLamtimberjaya, 2022)

Dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Lampung Timur adalah 1.101.977 jiwa (2021) jika di bandingkan dengan jumlah pengguna

pelayanan aplikasi Si lamtim Berjaya (Dapat di lihat pada Gambar 1.1) yang diambil pada bulan November Tahun 2022 Total pengajuan Pelayanan berjumlah 11,271 yang artinya masih banyak masyarakat Lampung Timur yang belum mengetahui dan menggunakan pelayanan digital tersebut. 11,271 merupakan Jumlah total keseluruhan pengajuan pelayanan yang masuk di Aplikasi Si Lamtim Berjaya pada bulan November mulai dari Total yang dalam Proses Pengerjaan, Total Penolakan, dan Pengajuan yang telah selesai. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman terhadap masyarakat akan adanya penerapan kebijakan pelayanan publik secara online menyebabkan masyarakat yang memiliki kesibukan masih sering menggunakan jasa orang lain (calo) Imam, *et all* (2020).

Sebelum adanya Penerepan E-government, Banyak masyarakat yang mengeluh karna sulitnya mendapatkan pelayanan pemerintah yang di sebabkan jarak akomodasi yang jauh untuk datang ke lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur yang akan memakan waktu serta pengeluaran biaya. Adanya hal tersebut masyarakat tidak dapat mengakses dan menerima pelayanan publik dengan mudah sesuai dengan tujuan dari penerapan pelayanan publik berbasis digital agar masyarakat lebih mudah dalam menerima pelayanan publik. Namun kini dengan adanya penerapan pelayanan e-government maskayarat merasa sangat terbantu dan lebih dipermudah. Ketika ingin mengurus masalah administrasi kini tidak perlu pergi jauh-jauh ke Dukcapil lagi karena sudah bisa akses dari rumah dan lebih peraktis (Dwi Atnasari 2022).

Implementasi pemerintahan digital *e-government* sendiri masih banyak memiliki kelemahan, dimana hasil yang di harapkan dari sebuah implementasi *e-government* sendiri banyak yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya perhatian pemerintah dan masyarakat terhadap penerapan *e-government* (Ordiyasa dalam Rozikin, Dkk, 2020). Menurut para ahli, faktor-faktor yang berkemungkinan mempengaruhi implementasi pemerintahan digital itu antara lain regulasi, kepemimpinan, dan infrastruktur (Rozikin, Hesty, and Sulikah 2020).

Regulasi sering menjadi kendala dalam penerapan *E-government* karena penerapan pelayan digital berbasis aplikasi perlunya memiliki regulasi sebagai payung hukum. Saat ini belum ada regulasi yang mengatur secara rinci mengenai mekanisme implementasi *E-government* (Wirawan 2020). Sehingga perlunya melihat kebijakan atau regulasi yang di keluarkan oleh PEMDA Kabupaten Lampung Timur sebagai acuan dan Support dalam pengimplementasian *E-government* (Si Lamtim Berjaya). Kepemimpinan atau *leadership* Memiliki peran penting dalam pengembangan *E-government*. Hal ini di karenakan indikator seorang pemimpin yang ideal harus lebih dahulu memahami kemajuan teknologi yang mengikuti zaman sehingga dapat mengimplementasikannya kepada masyarakatnya dan pemimpin dapat menjadi tolak ukur bagaimana perkembangan teknologi di daerahnya (Mihai dan Crețu 2019). Sepertihalnya kepemimpinan Bupati Lampung timur yang mengajak seluruh bawahannya untuk besinergi bersama masyarakat untuk mewujudkan lampung Berjaya dan memiliki strategi dalam mewujudkan

Penerapan pemerintahan digital *e-government*. Selain dari regulasi dalam penerapan *e-government* pemerintah daerah juga memiliki tantang berupa pembangunan infrastruktur yang memadai jika tidak ingin tertinggal dan juga dapat menunjang penerapan *e-government* secara merata di daerah (Rachmatullah and Purwani 2022). Kabupaten Lampung Timur sendiri memiliki daerah wilayah yang sangat luas. Sehingga fasilitas infrastruktur yang tersedia seperti listrik, jaringan, tiang tower, dan lain-lain di Kabupaten Lampung Timur haruslah memadai agar dapat memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan *e-government* (Si Lamtim Berjaya) yang telah di sediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur.

Faktor-faktor tersebut yang nantinya akan menjadi tolak ukur peneliti sebagai acuan penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mencari tahu seberapa pengaruh faktor regulasi, kepemimpinan dan infastruktur terhadap penerapan Si Lamtim Berjaya di Kabupaten Lampung Timur. Peneliti akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode penyebaran kuisioner dengan tujuan responden pegawai Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari sebuah implementasi Pemerintah Digital (Si Lamtim Berjaya). Sehingga nantinya dapat menambah wawasan bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Bagaimana tingkat implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya di Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022?

1.2.2. Bagaimana pengaruh regulasi, kepemimpinan, dan infrastruktur terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya di Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Menguji tingkat implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya di Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022.

1.3.2. Menguji pengaruh regulasi, kepemimpinan, dan infrastruktur terhadap implementasi pemerintahan digital dalam kasus penerapan aplikasi Si Lamtim Berjaya di Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan implementasi pemerintahan digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Lampung Timur, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas

regulasi, kepemimpinan, dan infrastruktur untuk meningkatkan implementasi pemerintahan digital.

1.5. Kajian Pustaka (*literature review*)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan implementasi pemerintahan digital di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/ diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kajian Pustaka

NO	PENULIS	JUDUL	TEMUAN
1.	Musfikar (2018)	<i>Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie</i>	Meneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode kuisioner untuk menganalisis kendala yang mempeengaruhi implementasi e-government pada pemerintah Kabupaten Pidie. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kendala yang sangat mempengaruhi implementasi egovernment pada pemerintah Pidie adalah faktor organisasi, sedangkan dua faktor lain yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan faktor infrastuktur tidak mempengaruhi signifikan.

2.	Kusuma dan Pribadi (2020)	<i>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” Melalui Unified Electronic Governement Adoption (Umega)</i>	Meneliti dengan menggunakan metode kuantitatif dan juga menggunakan model kerangka pemikiran UMEGA mengenai analisis beberapa faktor yang dapat mempengaruhi niat perilaku pengguna aplikasi Jogja Istimewa. Penelitian ini menghasilkan bahwa lima variabel yang memiliki pengaruh positif yakni Ekspektansi Kinerja dan Ekspektansi Usaha serta Pengaruh Sosial dapat mempengaruhi sikap, Kondisi Fasilitas dapat mempengaruhi ekspektansi usaha, Sikap mempengaruhi niat.
3.	Wulansari and Inayati (2019)	<i>Faktor-Faktor Kematangan Implementasi Government Yang Berorientasi Kepada Masyarakat</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tentang kematangan dari sebuah program E-Government yang sebelumnya dilakukan secara tradisional hingga saat ini ditransformasikan dengan menggunakan teknologi. Objek pada penelitian ini adalah Surabaya Single Window(SSW) dan program layanan E-Health dan menghasilkan tiga faktor yang menentukan dari sebuah kematangan E-

			Government yakni lembaga, interaksi, dan layanan online.
4.	Yuni and Adnan (2022)	<i>Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government)</i>	Meneliti dengan menggunakan pendekatan kualitatif tentang efektivitas sebuah program pelayanan publik berupa aplikasi Dukcapil Ceria Mobile di Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini menghasilkan adanya kendala yang mengakibatkan kurangnya keefektifan dalam penerapan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile, salah satunya adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Efektivitas program ini dapat diwujudkan dengan melibatkan beberapa elemen seperti masyarakat, operator Nagari dan Dinas Dukcapil Kabupaten padang Pariaman.
5.	Purwidiasari and Syafruddin (2017)	<i>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Layanan E-Government: Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara</i>	Meneliti mengenai tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis E-Government dengan menggunakan data primer berupa kuisisioner dan telah dilakukan uji validasi dan reliabilitas. Penelitian ini menghasilkan adanya

		<i>Generasi 2</i>	lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yakni meliputi keamanan dan kerahasiaan, kemudahan akses, pelayanan publik, kepercayaan serta kualitas pada pelayanan publik.
6.	Billy Muliadi (2021)	<i>Analisis Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya</i>	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dan meneliti tentang upaya peningkatan pelayanan publik berupa <i>Electronic Government</i> pada Badan pelayanan perijinan terpadu dan penanaman modal di Kota Palangka Raya. Penelitian ini menghasilkan bahwa adanya penerapan <i>Elektronik Government</i> yang telah dilakukan dapat dikatakan cukup baik karena masyarakat dapat memperoleh informasi dengan mengakses situs yang telah diterapkan. Dan juga telah ditemukan faktor penghambat dalam penerapan <i>Elektronik Government</i> yakni kurang SDM maupun pegawai dan sosialisasi terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang telah disediakan.

7.	Maulani (2020)	<i>Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)</i>	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang meneliti tentang penerapan <i>E-Government</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara membuat program <i>E-Health</i> di Kota Surabaya dengan menggunakan analisa beberapa faktor yakni kemudahan penggunaan, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi program <i>E-Health</i> yang telah diterapkan sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya
8.	Sosiawan (2018)	<i>Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia</i>	Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang meneliti tentang hambatan dalam sebuah implementasi <i>E-Government</i> di Indonesia, dijelaskan bahwa implemestasi elektronik government di Indonesia masih separuh berjalan dan masih jauh dibawah standar yang ada, dan penelitian ini menghasilkan bahwa <i>E-Government</i> di Indonesia sudah dapat dikaatkan cukup namun ada 2 tahapan yang masih menjadi catatan

			yaitu transaksi dan transformasi karena secara manajerial yang ada tahapan ini masih berorientasi pada web presence saja.
9.	.Delmana (2019)	<i>Pengaruh Penerapan Good Governance Dalam E-Purchasing Untuk Mencegah Korupsi</i>	pada penelitian ini menggunakan metode penelitian tinjauan pustaka dengan analisis dan menghasilkan bahwa tindak korupsi dapat dikurangi dengan menerapkan adanya elektronik dilihat dari prinsip-prinsip tata kelola yakni pengawasan internal, penegakkan hukum dan peningkatan fasilitas, infrastruktur, komitmen kepemimpinan dan pengkatan SDM.
10.	Ananda, Rosyidi, and Zetra (2021)	<i>Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatkn Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020</i>	pada penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan pengumpulan data kuisisioner dan menghasilkan bahwa terdapat 3 aktivitas yang penting dalam sebuah implementasi kebijakan yang pertama adalah Organisasi, lalu Interpretasi dan penerapan dimana ketiga hal tersebut memeiliki hubungan yang positif sehingga aktivitas tersebut memiliki pengaruh yang kuat pula.

11.	Aprianty (2016)	<p><i>Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda</i></p>	<p>pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan cara mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan pada penerapan E-Government dalam meningkatkan mutu pelayanan publik sudah mulai memunculkan perubahan walaupun masih terdapat juga kelemahan ataupun kekurangan, hal ini dapat dilihat dari terbatasnya sumber daya, kurangnya sosialisasi dari kebijakan kepada masyarakat serta komunikasi internal pimpinan dengan anggotanya.</p>
12.	Gea et al. (2022)	<p><i>Penyuluhan Pentingnya Pengembangan Infrastruktur Jaringan Internet Untuk Pemberdayaan Umkm Bagi Masyarakat Lumban Pea Timur</i></p>	<p>pada penelitian ini menggunakan metode penelitian mix method dimana pengumpulan data dan analisis dilakukan dalam penelitian ini, serta menghasilkan bagaimana teknologi informasi hadir dan memberikan perubahan dalam upaya meningkatkan perekonomian masyarakat di wilayah perbatasan, dengan dapat mengoperasikan komputer dan internet</p>

			para pelaku UMKM dapat mendukung pengelolaan serta manajemen pelaku UMKM.
13.	Aini (2020)	<i>Pengaruh Perkembangan E-Commerce Dan Infrastruktur Telekomunikasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2001-2018</i>	pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Penelitian ini telah menghasilkan bahwa pengaruh <i>E-Commerce</i> terhadap pertumbuhan ekonomi yaitu positif tetapi tidak signifikan dan variabel infrastruktur berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi. Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap upaya pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada tahun 2001-2018.
14.	Novita (2017)	<i>Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan</i>	penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan cara pengumpulan data menggunakan pengisian kusioner, dan menghasilkan bahwa faktor penghambat dalam pengembangan <i>E-Government</i> adalah lemahnya kepemimpinan, langkanya sumber daya manusia, kurangnya koordinasi, adanya kesenjangan digital

			serta lemahnya pengaturan yang ada.
15.	Febriyan, Wahyu Pradana, and Yuyun Eka Kartika Sari (2019)	<i>Digital Inovasi Sektor Publik : Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Desa Digital</i>	pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilakukan pada Sistem informasi desa di Desa Dlingo Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul. penelitian ini menghasilkan bahwa pengembangan SID pada pemerintah Desa Dlingo yang sudah dilakukan sejak tahun 2016 dan diterapkan pada tahun 2019, efektifitas implementasi SID tersebut adalah 1. Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan yang terdiri dari perbaikan manajemen data desa, peningkatan pelayanan publik dan peningkatan keterbukaan informasi, 2. Peningkatan hubungan antar organisasi serta 3. Pengembangan organisasi.

Fokus pada penelitian ini adalah bagaimana pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Timur sebagai pelaksana aplikasi Si Lamtim Berjaya dari aspek regulasi, kepemimpinan dan infrastruktur. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya karena penelitian terdahulu kurang memperhatikan faktor-faktor Regulasi, kepemimpinan, dan infrastruktur. Seperti

yang dikatakan oleh Irawan and Fanida (2017) dalam penelitiannya bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam penerapan pemerintah digital. Maria *et al.* (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa keberhasilan dari sebuah penerapan pemerintah digital (E-Government) dengan adanya infrastruktur yang memadai artinya faktor infrastruktur merupakan faktor yang berpengaruh dalam implementasi pemerintah digital. Dan pengaruh regulasi juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja Pemerintah dalam penerapan pemerintahan seperti yang dinyatakan Rulyanti (2017) dalam penelitiannya.

Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor regulasi, kepemimpinan, dan infrastruktur yang diduga memiliki pengaruh dalam implementasi pemerintah digital.

1.6 Kerangka Teoritik

1.6.1 Implementasi Pemerintahan Digital

Menurut Katharina (2020) Pemerintahan digital ialah tata kelola pemerintahan di laksanakan secara elektronik yang sering dikenal dengan istilah *e-government*. *E –government* dilaksanakan mengikuti perkembangan ICT (*Information and Communication Technology*). menurut Budhiraja dalam Katharina ada 3 (tiga) fundamental isu yang muncul dalam menciptakan pemerintahan digital (*e-government*) yaitu Teknologi, manajemen perubahan, dan pendanaan. Menurut (Ruru, Lengkong, and Mambo 2020) implementasi pemerintah digital ialah pelaksanaan penyelenggaraan layanan pemerintahan yang berhubungan dengan pelaksanaan program melalui digital dengan tujuan program

dapat berjalan dengan efektif dan optimal. Menurut Maulani (2020) banyaknya permasalahan seperti pelayanan yang lambat, mahal dan berbelit-belit membuat masyarakat terus menuntut adanya perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Ruru, Lengkong, and Mambo (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa dalam pengimplementasi program pemerintah digital mengutamakan tiga aktifitas utama yakni organisasi, interpretasi, dan transparan. Dalam menunjang keberhasilan pemerintah digital menurut Riswati (2021) berikut merupakan faktor pendukungnya:

a. Ketercakupan Urusan (*Scope of Business*)

Pengimplementasian sebuah kebijakan digital merupakan program kerja dari Organisasi atau Lembaga Pemerintahan untuk mencapai tujuan dan kepentingannya. Organisasi tersebut yang nantinya akan bertanggung jawab, Menjalankan dan mengevaluasi program tersebut.

b. Kecerdasan Teknologi (*Technological Intelligence*)

Adanya penerapan pemerintah digital oleh instansi pemerintah diharapkan dapat memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dengan adanya kecerdasan teknologi (penyelesaian urusan) diharapkan mampu dalam menyelesaikan permasalahan dan hambatan yang terjadi dalam memberikan pelayanan sebelumnya akan dapat meminimalisir terjadinya kendala dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

c. Integrasi Antar Instansi Pemerintahan (*Integration Between Government Agencies*)

Dalam penerapan sebuah program perlunya membangun intergrasi antar instansi agar dapat menyelaraskan tujuan sehingga menjadi satu kesatuan. Dengan terjalinnya kerja sama antar instansi akan membantu kesuksesan dalam pengimplementasian program. Dengan begitu pemerintah akan menjawab dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

d. Ketepatan Hasil Kerja (*The Accuracy of the Work*)

Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien merupakan tujuan adanya implementasi pemerintah digital, hal ini dapat dilihat dari ketepatan hasil kerja apakah sudah berjalan dengan baik atau belum. Keberhasilan implementasi pemerintah digital jika masyarakat tidak lagi menghabiskan waktu yang cukup lama dan mengeluarkan biaya dalam melakukan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan penerapan serta pelaksanaannya telah tepat sasaran berdasarkan tujuan diterapkannya pemerintahan digital tersebut. Pentingnya pemetaan sasaran seperti masyarakat, maupun prioritas wilayah dalam pengimplementasian pemerintah digital juga dapat meningkatkan keberhasilan penerapan program.

1.6.2 Regulasi

Menurut Setiajaya (2022) Regulasi pemerintah ialah diberlakukannya perintah suatu negara untuk mengatur karakteristik, metode, ataupun hal lainnya yang berkaitan dengan suatu sistem atau produk yang bersifat wajib di patuhi. Carl J Federick dalam Suwari (2017) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang di usulkan seseorang atau pemerintah dalam suatu

lingkungan tertentu dengan inti maksud dan tujuan. karena kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah. Irawan and Fanida (2017) menyatakan regulasi pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi *e-government* karena tekanan yang di terima oleh penyedia layanan atau pemerintah.

a. Peraturan Pemerintah Pusat (*Regulations from the Government Central*)

Kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat merupakan sebuah kebijakan yang harus dipatuhi oleh pemerintah daerah ataupun seluruh kalangan organisasi masyarakat. Sehingga dalam peluncuran pemerintah digital perlu memperhatikan aspek tersebut agar tidak terjadi pelanggaran kebijakan dalam pengimplementasian pemerintah digital oleh pemerintah daerah dengan peraturan yang diterapkan oleh pemerintah pusat.

b. Peraturan Organisasi (*Rules of the Organization*)

Dengan adanya hak otonomi daerah yang diberikan pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah memberikan wewenang instansi pemerintah daerah atau organisasi dalam menerapkan regulasi-regulasi pengimplementasian pemerintah digital. Hal tersebut bertujuan agar penerapan regulasi pemerintahan digital oleh instansi daerah dapat memberikan pemahaman terhadap para komponen pelaksana dan masyarakat sehingga memahami dengan jelas tujuan utama pengimplementasi pemerintah digital tersebut.

c. SOP (*Standard Operational Procedures*)

Dalam menjalankan sebuah implementasi pemerintah digital perlu adanya SOP yang jelas, dimana fungsi SOP ini nantinya akan berpengaruh dalam keberlangsungan melaksanakan program yang nantinya akan memperjelas alur tanggung jawab pegawai dan alur pelaksanaannya. Serta kegunaan adanya SOP ini akan menjadi acuan agar dapat meminimalisir kesalahan dan ketidakpastian dalam menjalankan program tersebut.

1.6.3 Kepemimpinan

Menurut Stogdill dalam (Husaini, 2019) Kepemimpinan (*leadership*) ialah seseorang yang mampu memimpin suatu organisasi atau bawahan untuk mengikutinya agar dapat mencapai tujuan yang sama. Ia mendefinisikan kepemimpinan sebagai berikut, Titik fokus proses kelompok, Kepribadian dan pengaruhnya, Seni agar bawahan dipenuhi, Latihan mempengaruhi, Tindakan, bentuk membujuk, Kekuatan hubungan, Instrument mencapai tujuan, Suatu pengaruh interaksi, Suatu perbedaan peran, dan Inisiasi struktur. Tulungen (2020) Menyatakan bahwa pengaruh kepemimpinan dalam implementasi pemerintah digital sangat krusial untuk mewujudkan transformasi digital di sektor pemerintahan. Menurut Hesty, *et al* (2020) keberhasilan dari sebuah implementasi pemerintah digital faktor kepemimpinan memiliki pengaruh yang cukup besar dapat dilihat bahwa seorang pemimpin memiliki otoritas untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya:

a. Kemampuan Merencanakan Pekerjaan (*Ability to Plan Work*)

Seorang pemimpin pastinya harus memiliki Pemikiran yang inovatif dalam memimpin sebuah kelompok atau organisasi. Sehingga dapat memberikan ide-ide menarik kepada anggotanya dalam pembuatan program kerja. Dalam hal ini peran pemimpin juga amat penting dalam menentukan arah gerak atau tujuan kelompok dengan visi misi. Harapannya nantinya program-program kerja yang di rumuskan dapat menunjang visi misi tersebut.

b. Kemampuan Pengarahan (*Directional Ability*)

Dalam menjalankan sebuah pekerjaan maka seorang pemimpin memiliki otoritas dalam memberikan pengarahan kepada anggotanya agar melaksanakan program dengan baik demi tercapainya tujuan bersama. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kelalaian terhadap kinerja anggota, sehingga kemampuan pengarahan yang dimiliki oleh seorang pemimpi tentu akan mempengaruhi setiap kinerja para anggotanya.

c. Kemampuan Menyelesaikan Masalah (*Ability to Solve Problems*)

Dalam menyelesaikan permasalahan dalam sebuah instansi maka seorang pemimpin turut melibatkan para pegawainya dengan memberikan kesempatan untuk berpendapat berupa masukan ataupun keluhan pegawai yang mungkin saja sedang terjadi dalam sebuah organisasi. Hal ini dapat dilihat dengan seorang pemimpin yang meminta setiap pegawainya melaporkan apa yang terjadi dalam organisasi ataupun sistem. Yang nantinya akan ditindak lanjuti dengan mengadakan evaluasi bersama.

1.6.4 Infrastruktur

Familoni dalam Farah (2018) menjelaskan bahwa infrastruktur sebagai *basic essential service* dalam proses pembangunan. Definisinya ialah merupakan fasilitas kapital sehingga banyak komponen yang di pengaruhi seperti kerangka kerja organisasional, peningkatan pengetahuan dan teknologi. Dengan demikian, infrastruktur dapat dibedakan menjadi 2 kelompok yaitu infrastruktur berdasarkan fungsi dan peruntukannya. Infrastruktur dibedakan menjadi infrastruktur ekonomi dan sosial. Antoni (2021) mengatakan bahwa pengaruh infrastruktur terhadap implementasi pelayanan publik digital (*e-government*) sangat di perlukan untuk mengembangkan jaringan yang sudah ada, dengan adanya fasilitas yang memadai seperti internet sehingga dapat memanfaatkan teknologi menjadi solusi dalam mengatasi hambatan penerapan *e-government*. Menurut (Irawan and Fanida 2017) juga dalam penelitiannya menyatakan bahwa infrastruktur juga mempengaruhi keberhasilan implementasi digital government:

a. Kelengkapan Hardware (*Complete Hardware*)

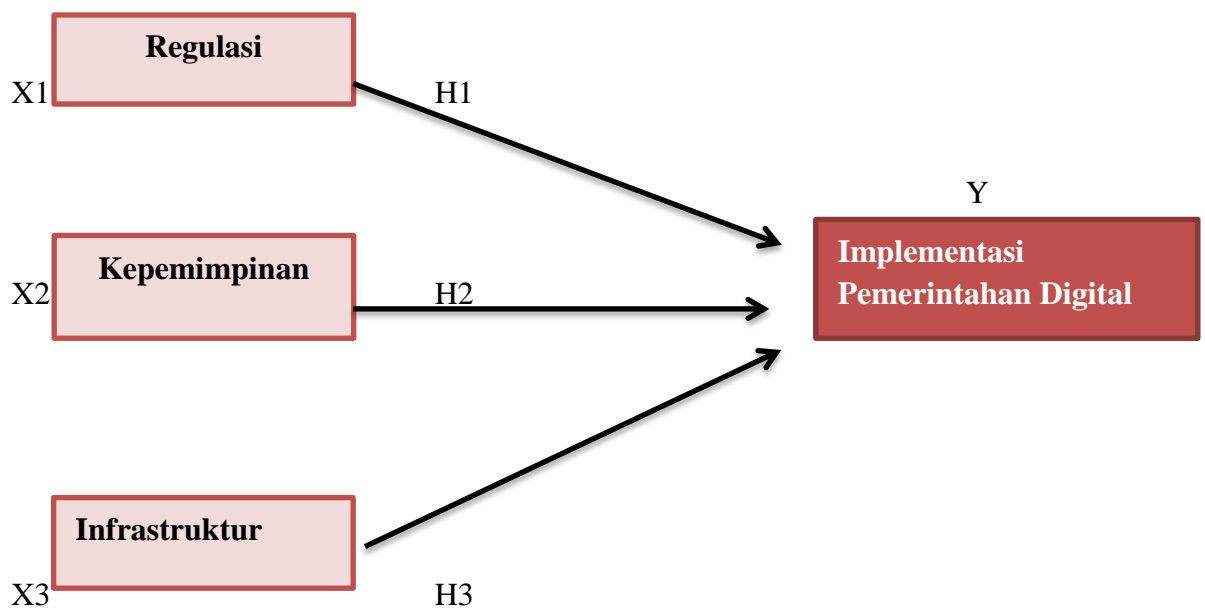
Kelengkapan hardware menjadi salah satu faktor keberhasilan dari implementasi pemerinah digital, hal ini akan dilihat dari pengadaan dan kelengkapan perangkat lunak maupun perangkat keras seperti pengadaan komputer PC yang menjadi hal utama dari implementasi pemerintah digital.

b. Kelengkapan Jaringan Internet (*Complete Internet Network*)

Ketersediaan server aplikasi, program pada aplikasi, serta fitur-fitur yang dimiliki pada aplikasi dan adanya sumber daya manusia yang memadai akan

menjadi solusi dalam sebuah permasalahan jika terjadi kesalahan pada saat memperoleh pelayanan, hal ini dapat dilihat dalam masalah internet sering kali terjadi di beberapa wilayah dan hal ini menjadi permasalahan yang mendasar dalam proses pelayanan berbasis aplikasi yang memerlukan internet

Gambar 1.2 Kerangka Teoretik



Keterangan :

H merupakan hipotesa

X1 merupakan variabel independen pertama

X2 merupakan variabel independen kedua

X3 merupakan variabel independen ketiga

Y merupakan variabel dependen

1.7 Hipotesa

1.7.1. Regulasi mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.

1.7.2. Kepemimpinan mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.

1.7.3. Infrastruktur mempengaruhi implementasi pemerintahan digital secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi Konsep

1.8.1.1. Implementasi Pemerintahan Digital

Implementasi pemerintah digital adalah pelaksanaan sistem pemerintahan yang berbasis digital seperti *e-government*, *e-service*, dan *e-digital service* dengan tujuan lebih memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kapanpun dan dimanapun dengan sistem daring.

1.8.1.2. Regulasi Pemerintah

Regulasi pemerintah adalah aturan yang di berlakukan oleh pemerintah yang patut untuk ditaati agar mencapai maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut.

1.8.1.3. Kepemimpinan

Kepemimpinan Kepercayaan publik adalah seorang pemimpin (*leadership*) yang dapat memimpin suatu kelompok atau organisasi dimana ia dapat mempengaruhi, dapat dipercaya, dan dapat membawa kelompok tersebut mencapai tujuan bersama dari sebuah keberhasilan yang diinginkan.

1.8.1.3. Infrastruktur

Infrastruktur adalah Bangunan dasar berupa benda fisik atau non fisik yang dapat mempengaruhi pelayanan publik seperti kerangka kerja, kemajuan teknologi dan pengetahuan.

1.8.2 Definisi Operasional

1.8.2.1 Implementasi Pemerintah Digital

- a. Ketercakupan Urusan (*Scope of Business*)
- b. Kecerdasan Teknologi (*Technological Intelligence*)
- c. Integrasi antar Instansi Pemerintahan (*Integration Between Government Agencies*)
- d. Ketepatan Hasil Kerja (*The Accuracy of the Work*)

1.8.2.2 Regulasi

- a. Aturan Pemerintah Pusat (*Regulation From the Government*)
- b. Aturan Organisasi (*Rules of the Organization*)
- c. SOP (*Standard Operating Procedures*)

1.8.2.3 Kepemimpinan

- a. Kemampuan Merencanakan Pekerjaan (*Ability to Plan Work*)
- b. Kemampuan Pengarahan (*Directional Ability*)
- c. Kemampuan Menyelesaikan Masalah (*Ability to Solve Problems*)

1.8.2.4 Infrastruktur

- a. Kelengkapan Hardware (*Complete Hardware*)
- b. Kelengkapan Jaringan Internet (*Complete Internet Network*)

1.9 Metodologi Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat pengaruh regulasi, kepemimpinan, dan infrastruktur terhadap implementasi pemerintah digital dengan studi kasus aplikasi si lamtim berjaya oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif sendiri merupakan studi penelitian tentang permasalahan sosial berdasarkan hasil dari uji teori yang terdiri dari beberapa variabel yang dianalisis menggunakan metode-metode ataupun prosedur statistik dalam menentukan apakah generalisasi dari konsep

tersebut dapat dikatakan benar atau salah Creswell (2017). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan survey, survey merupakan pendekatan atau teknik yang digunakan dalam mendapatkan data dari tempat penelitian secara alamiah ataupun bukan data buatan, dengan beberapa proses pengukuran berupa pengajuan pertanyaan kepada responden, dan mencari data sampel lainnya dengan mengumpulkan dari narasumber yang menjadi perwakilan dari sejumlah kelompok.

1.9.2 Populasi (N) dan Sampel (n)

Populasi merupakan wilayah generalisasi dimana dalam wilayah tersebut terdiri dari subyek ataupun obyek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditunjukkan peneliti. Populasi yang dituju dalam penelitian ini adalah para Pegawai Pemerintah Daerah yang mengimplementasikan pelayanan berupa aplikasi Si Lamtim Berjaya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Timur. Selanjutnya adalah sampel, sampel merupakan sebagian dari seluruh obyek yang dituju untuk melakukan sebuah penelitian dan dianggap dapat dijadikan sebagai perwakilan dari populasi yang ada (S Zein1 *et.al* 2019). Menurut Suwardi *et al.* (2018) sampel juga dapat dikatakan sebagian kecil dari suatu populasi yang ditunjukkan sesuai dengan metode tertentu yang nantinya dapat mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini, Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling.

Menurut Creswell (2017) teknik random sampling merupakan penyebaran kuisioner secara acak kepada responden dengan menentukan karakteristik

yang dijadikan sampel pada penelitian dan tetap memperhatikan representative aspek. Teknik ini digunakan karena sifat populasinya homogen, yakni khusus para pegawai yang mengimplementasikan digital government. Menurut informasi dari salah satu pegawai yang bekerja dengan Dinas terkait jumlah pegawai ialah 104 orang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan jumlah 40 pegawai bestatus PNS dan 69 pegawai berstatus Honorer. Agar lebih representatif, peneliti mengambil 101 responden (sampel) dari populasi yang berjumlah 104 pegawai yang mengimplementasikan *digital government* itu.

Gambar Tabel 1.3 Tabel Pengambilan Sample

Population	Confidence level 90 per cent			Confidence level 95 per cent			Confidence level 99 per cent		
	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence
30	27	28	29	28	29	29	29	29	30
50	42	45	47	44	46	48	46	48	49
75	59	64	68	63	67	70	67	70	72
100	73	81	88	79	86	91	87	91	95
120	83	94	104	91	100	108	102	108	113
150	97	111	125	108	120	132	122	131	139
200	115	136	158	132	150	168	154	168	180
250	130	157	188	151	176	203	182	201	220
300	143	176	215	168	200	234	207	233	258
350	153	192	239	183	221	264	229	262	294
400	162	206	262	196	240	291	250	289	329
450	170	219	282	207	257	317	268	314	362
500	176	230	301	217	273	340	285	337	393
600	187	249	335	234	300	384	315	380	453
650	192	257	350	241	312	404	328	400	481
700	196	265	364	248	323	423	341	418	507
800	203	278	389	260	343	457	363	452	558
900	209	289	411	269	360	468	382	482	605
1,000	214	298	431	278	375	516	399	509	648
1,100	218	307	448	285	388	542	414	534	689
1,200	222	314	464	291	400	565	427	556	727
1,300	225	321	478	297	411	586	439	577	762
1,400	228	326	491	301	420	606	450	596	796
1,500	230	331	503	306	429	624	460	613	827
2,000	240	351	549	322	462	696	498	683	959
2,500	246	364	581	333	484	749	524	733	1,061
5,000	258	392	657	357	536	879	586	859	1,347
7,500	263	403	687	365	556	934	610	911	1,480
10,000	265	408	703	370	566	964	622	939	1,556
20,000	269	417	729	377	583	1,013	642	986	1,688
30,000	270	419	738	379	588	1,030	649	1,002	1,737
40,000	270	421	742	381	591	1,039	653	1,011	1,762
50,000	271	422	745	381	593	1,045	655	1,016	1,778
100,000	272	424	751	383	597	1,056	659	1,026	1,810
150,000	272	424	752	383	598	1,060	661	1,030	1,821
200,000	272	424	753	383	598	1,061	661	1,031	1,826
250,000	272	425	754	384	599	1,063	662	1,033	1,830
500,000	272	425	755	384	600	1,065	663	1,035	1,837
1,000,000	272	425	756	384	600	1,066	663	1,036	1,840

Sumber :Cohen *et al* (2018)

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut S Zein1, et.al (2019) teknik pengumpulan data merupakan kegiatan pengambilan data ataupun proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan beberapa informasi, fenomena, dan lokasi yang ditentukan oleh peneliti. Data primer berupa kuisisioner dan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka dilakukan dalam penelitian ini. Kuisisioner adalah pengumpulan data primer yang dilakukan dengan menggunakan item penataan atau pertanyaan yang sudah dibuatkan format tertentu, kuisisioner juga merupakan metode dalam pengumpulan data untuk studi survey Febrianawati Yusup (2018).

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya adalah dengan menyebarkan kuesioner (angket). Menurut Creswell (2017) kuesioner (angket) mencakup instrumen atau prosedur dengan mengajukan satu ataupun lebih pertanyaan yang nantinya akan dijawab atau mungkin saja tidak dijawab. Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada pegawai yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebarkan *google form* itu kepada 101 orang pegawai yang mengimplementasikan digital government yakni aplikasi Si Lamtim Berjaya. Artinya, peneliti menyebarkan *google form* kepada para pegawai yang dituju sebagai sampel yang sudah ditentukan.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan para pejabat dan staf Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Timur yang mengimplementasikan digital government. Peneliti mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, dan lain-lain yang berkaitan dengan implementasi digital government.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Menurut Febrianawati Yusup (2018) instrument dalam penelitian memiliki kedudukan yang penting, instrumen memiliki peran dalam proses pengumpulan data, Valid dan reliabelnya instrumen akan dilihat pada saat pengambilan data dan apakah instrumen tersebut valid atau tidak, dengan begitu data yang akan dihasilkan akan menghasilkan sebuah kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Penelitian ini menggunakan instrumen yaitu Kuisisioner (angket) tertutup, kuisisioner tertutup sendiri merupakan angket yang disediakan oleh peneliti dengan bentuk sedemikian rupa yang nantinya responden hanya perlu memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti kepada responden Creswell (2017). Selanjutnya pada pengukuran data peneliti menggunakan skala Likert, skala likert digunakan peneliti untuk menganalisis hasil jawaban responden yang didapatkan dari kuisisioner (angket). Skala likert merupakan skala psikometrik yang pada umumnya digunakan dalam angket Suwardi et al. (2018) Pada penelitian ini skala lingkrtnya adalah :

Tabel 1.2 Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

1.9.5 Teknik analisis data

Teknik analisis data merupakan sebuah media yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari hasil yang telah dikumpulkan oleh peneliti, analisis dapat dibedakan sesuai dari jenis variabelnya yakni ada analisis bivariat, univariat, dan multivariat Creswell (2017). Pada penelitian ini akan menggunakan analisis multivariat dimana analisis ini merupakan analisis yang digunakan dalam menganalisis hubungan yang lebih dari dua variable, dikarenakan dalam penelitian ini peneliti akan meneliti hubungan 3 variabel dalam pengimplementasian digital government yakni Regulasi (x1), kepemimpinan (x2), dan infrastruktur (x3) terhadap implementasi pemerintah digital (y1). Menurut Ningsih and Dukalang (2019) Analisis yang dilakukan untuk menjelaskan besarnya pengaruh Variabel X terhadap variabel Y adalah analisis regresi linier berganda yang merupakan analisis untuk digunakan secara bersamaan dalam meneliti pengaruh dari dua ataupun lebih variabel yang mempengaruhi (X)

terhadap satu variable yang dipengaruhi (Y) dengan skala interval. Menurut Setyawan (2019) kategori dalam menentukan sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y akan dilihat pada nilai R-Square, jika nilai >0.67 maka pengaruh Variabel X terhadap variabel Y dapat dikatakan kuat, >0.33 maka nilai tersebut dapat dikatakan moderat, dan jika nilai >0.19 maka dapat dikatakan lemah.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS merupakan salah satu klasifikasi model SEM dengan tujuan agar memprediksi pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y dan dapat memperjelas bagaimana hubungan teoritikal pada kedua variabel tersebut. Data yang telah dihasilkan dan diolah dengan menggunakan SEM-PLS ialah bentuk dari sebuah uji regresi yang dilakukan oleh peneliti. Uji regresi merupakan proses dari pengujian validasi pada data dan reliabilitas untuk memperoleh kesimpulan data tersebut dapat dipertanggung jawabkan atau tidak, sehingga dalam penggunaan SEM-PLS sangat berguna dalam uji regresi Martono, Yuwono, and Rahardjo (2014). Menurut Creswell (2017) Validitas bertujuan untuk peneliti akan dapat menarik kesimpulan yang berguna dari kuisisioner yang telah disebar apakah sudah memenuhi kriteria dan mengukur apakah sudah sesuai dengan apa yang ingin diteliti oleh peneliti, Selanjutnya reliabilitas dapat menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

