

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di tengah kemajuan teknologi yang semakin pesat, masyarakat di berbagai negara dituntut juga mengikuti perkembangan zaman yang berhubungan dengan canggihnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan berkembangnya era digital ini, masyarakat mulai mengenal internet, media sosial dll, yang berguna untuk menunjang kebutuhan sehari-hari. Tidak hanya bermanfaat di kalangan masyarakat, tetapi perkembangan teknologi ini juga sangat mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pemerintahan, sehingga dapat solusi efektif untuk menyelesaikan permasalahan di berbagai negara. Demi meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi maka pemerintah Indonesia dituntut untuk dapat melaksanakan inovasi pelayanan publik demi mencapai pemerintahan yang maju (*smart Government*).

Smart Government merupakan salah satu inovasi baru di bidang pemerintahan yang berjalan seiring dengan perkembangan pesat teknologi dan informasi yang bertujuan untuk memudahkan akses untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat melalui akses informasi dan efektifitas interaksi antara pekerja pemerintahan dan masyarakat. *Smart Government* merupakan salah satu bagian dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *Smart City*. Secara umum, *Smart Government* adalah istilah yang merujuk pada pengimplementasian ICT pada pelayanan public di bidang pemerintahan secara efektif. Sedangkan, *Smart City* selain mencakup administrasi pemerintahan juga mengenai layanan Kesehatan, transportasi, Pendidikan, dan sebagainya.

Pertanyaan seputar konsep penggabungan jalan keluar permasalahan layanan administratif di masyarakat dengan teknologi sudah menjadi perbincangan yang hangat di seluruh negara sejak lama. Hal itu juga lah yang kemudian mendorong munculnya istilah *e-Government* di masa lalu. Kala itu *e-Government* berfokus pada inisiatif supaya teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan epektifitas pelayanan publik. Kemudian beberapa waktu setelahnya , implementasi *e-Government* sudah mulai terlihat dengan adanya pelayanan secara real-time dan lebih cepat di instansi-instansi pemerintahan. Tapi sayangnya, kelemahan dari konsep *e-Government* adalah pelayanan yang bersifat eksklusif, artinya masih terpisah-pisah untuk tiap layanan dan instansi.

Dengan landasan *e-Government* yang sudah ada , maka kemudian muncul versi pembaruan yang bernama *smart Government* . Di dalam *smart Government*, pelayanan publik di lakkan secara terpusat , system pelayanan sudah terintegrasi. Dampaknya adalah sistem dalam *smart Government* dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan secara efektif. Menurut (Wirawan, 2020) *Smart Government* merupakan salah satu perwujudan dari pemerintah elektronik (*e-Government*).Pelaksana *e-Government* bertujuan sebagai bentuk partisipasi pemerintah dalam melakukan kewajibannya kepada masyarakat melalui pelayanan pubik dan juga untuk meningkatkan kwaitas pelayanan. Untuk mewujudkan pemerintah elektronik (*e-Government*) yang berkualitas maka penyelenggaraan pelayanan publik ataupun yang lain maka di laksanakan secara online. Penerapan ini di laksanakan dilaksanakan dengan memanfaatkan website khusus pemerintah daerah. Website ii berperan sebagai penyalur informasi dari pemerintah ke masyarakat dan sebagai elaborasi dalam pelaksanaan elektronik (*e-Government*).

Indonesia merupakan salah satu negara yang telah menerapkan *smart Government*. Dengan adanya perkembangan teknologi maka permasalahan serius yang muncul seperti penurunan

kualitas pelayanan publik dan permasalahan sosial lainnya dapat diselesaikan . Sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa perwujudan penyelenggaraan pemerintahan dari instansi pusat sampai pemerintah daerah dilakukan melalui pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi, informasi , dan komunikasi untuk pengguna (SPBE). Seiring adanya pandemic Covid-19, pelayanan publik sudah beralih menggunakan sistem online, meskipun masih ada pelayanan yang harus di lakukan secara offline. Kota Yogyakarta merupakan kota yang mendukung penuh *smart Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara online dan juga kinerja pemerintah. Namun , berbagai permasalahan muncul. Sistem ini menimbulkan kurangnya interaksi antara masyarakat dengan aparatur pemerintah Kota Yogyakarta, karena kedua belah pihak terhalang oleh teknologi informasi. Hal ini di buktikan oleh banyaknya laporan dari masyarakat seperti kritikan terkait rumitnya prosedur dan mekanisme yang sulit di pahami oleh masyarakat umum. Khususnya masyarakat yang sudah lanjut usia, keudian sarana dan prasarana yang masih kurang dan tidak adanya keterbukaan. Pelayanan ini di katakan sebagai pelayanan yang buruk , karena kurangnya transparansi dari pemerintah. Dengan adanya kondisi pelayanan publik yang kurang baik di suatu daerah maka pemerintah sebagai pelayan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan peran atau tugas yang masyarakat inginkan. Pelayanan publik yang baik ini sangat penting bagi masyarakat, karena di dalamnya terdapat aspek yang sangat luas . Kepuasan masyarakat merupakan penentu keberhasilan dalam pelaksanaan *smart Government*.

Mengenai kualitas informasi yang diberikan di dalam website <https://yogya:siap-ppdb.com> sudah terdapat situs mengenai pendaftaran online SD dan SMP yang ada di Yogyakarta. Sudah terdapat daftar SD dan SMP di Yogyakarta yang terverifikasi atau terdaftar di dalam website <https://yogya:siap-ppdb.com>, sebagai berikut daftar SD yang sudah terverifikasi di website:

Gambar 1. 1 Daftar gambar SD di Yogyakarta yang terintegrasi aplikasi

KOTA YOGYAKARTA		
LOKASI	ALAMAT	TELEPON
SDN TEGALREJO 3	JL.MAGELANG JATIMULYA	-
SDN JETIS 1	JL.PASIRAMAN NO,2	-
SDN KEPUTRAN A	PATEHAN KIDUL NO. 8	0274417292
SDN TEGALREJO 2	JL.WIRATAMA 27 YK	-
SDN GLAGAH	JL.MONDOLIKO JANTURAN	-
SDN SURYODININGRATAN 3	SURYODININGRATAN MJ 2/840	-
SDN KOTAGEDE 4	BUMEN	-
SDN JETISHARJO	AM SANGAJI 42	-
SDN GIWANGAN	JL.TEGALTURI 45	-
SDN LEMPUYANGAN 1	JL.TUKANGAN NO.6	-
SDN NGUPASAN	REKSOBAYAN 6 TELP 0274 585450	0274585450
SDN KEPUTRAN 2	JL. KADIPATEN KIDUL NO. 17	-

SDN PUJOKUSUMAN 1	JL. KOL. SUGIYONO 9	-
SDN KOTAGEDE 1	JL.KEMASAN 49	-
SDN TAHUNAN	JL.GARUDA TAHUNAN UH 3/204	-
SDN TEGALREJO 1	JL.BENER NO.40	-
SDN SERAYU	JL.JUADI 2	-
SDN TAMANSARI 1	KAPTEN TENDEAN 43 YK	-
SDN BLUNYAHREJO	JL.BLUYAHREJO TR III 1130	-
SDN UNGARAN 1	JL.SERMA TARUNA R 3	-
SDN MINGGIRAN	JL. DI. PANJAITAN 68	-
SDN MENDUNGAN 2	JL.SINGORANU 1NGAGLIK	-
SDN KOTAGEDE 3	JL.PRAMUKA SIDIKAN	-
SDN GEDONGKUNING	JL.KUSUMANEGARA 62	-
SDN REJOWINANGUN 3	JL.NYI ADISORO 33	-
SDN REJOWINANGUN 1	JL.KI PENJAWI 12	-
SDN PAKEL	JL.TRITUNGGAL 27	-

Daftar nama SMP di Yogyakarta yang sudah terdaftar di website <https://yogya.siap-ppdb.com> sebagai berikut:

KOTA YOGYAKARTA		
LOKASI	ALAMAT	TELEPON
SMP NEGERI 1	JL. CIK DI TIRO 29 YK	560232
SMP NEGERI 2	JL. P. SENOPATI 28-30	374088
SMP NEGERI 3	PAJEKSAN 18 YK	513019
SMP NEGERI 4	JL. HAYAM WURUK 18 YK	513079
SMP NEGERI 5	JL. WARDANI 1 YK	512169
SMP NEGERI 6	JL. RW MONGINSIDI 1 YK	512268
SMP NEGERI 7	JL. WIRATAMA 38 YK	561374
SMP NEGERI 8	JL. PROF DR KAHAR MUZAKIR 2	516013
SMP NEGERI 9	JL. NGEKSIGONDO 30 YK	371168
SMP NEGERI 10	JL. TRITUNGGAL 2 YK	372134
SMP NEGERI 11	JL. HOS COKROAMINOTO 127 YK	619229
SMP NEGERI 12	JL. TENTARA PELAJAR NO. 9 YK	563012

KOTA YOGYAKARTA		
LOKASI	ALAMAT	TELEPON
SMP NEGERI 1	JL. CIK DI TIRO 29 YK	560232
SMP NEGERI 2	JL. P. SENOPATI 28-30	374088
SMP NEGERI 3	PAJEKSAN 18 YK	513019
SMP NEGERI 4	JL. HAYAM WURUK 18 YK	513079
SMP NEGERI 5	JL. WARDANI 1 YK	512169
SMP NEGERI 6	JL. RW MONGINSIDI 1 YK	512268
SMP NEGERI 7	JL. WIRATAMA 38 YK	561374
SMP NEGERI 8	JL. PROF DR KAHAR MUZAKIR 2	516013
SMP NEGERI 9	JL. NGEKSIGONDO 30 YK	371168
SMP NEGERI 10	JL. TRITUNGGAL 2 YK	372134
SMP NEGERI 11	JL. HOS COKROAMINOTO 127 YK	619229
SMP NEGERI 12	JL. TENTARA PELAJAR NO. 9 YK	563012

Sumber: Disdik Kota Yogyakarta

Website dari website <https://yogya:siap-ppdb.com> Dinas Pendidikan Yogyakarta menyediakan domain pendaftaran untuk jenjang SD dan SMP, yang dimana ada 34 SD negeri dan ada 16 SMP Negeri di Yogyakarta yang bisa diakses untuk pendaftaran. Mekanisme dari alur pendaftaran SD dan SMP hampir sama, akan tetapi memiliki sedikit perbedaan dalam penerapan jalur masuk/pendaftaran. SDN di website hanya ada satu jalur yaitu jalur Reguler, beda dalam kasus pendaftaran SMP banyak macam-macam jalur yang di gunakan yaitu sebagai berikut :

- a. Jalur Bibit Unggul : Jalur yang khusus di peruntukan untuk siswa yang mempunyai prestasi yang bagus yaitu di jenjang sebelumnya di SD atau di luar SD seperti mampu menjuarai perlombaan-perlombaan.
- b. Zonasi Wilayah : Jalur pendaftaran dengan metode mengutamakan pendaftar siswa yang daerah asalnya terdekat dengan sekolahan yang di tuju.

- c. Zona Mutu : Merupakan sistem penerimaan peserta didik baru berdasarkan hasil Assesment Standarisasi Pendidikan daerah atau prestasi Non-Akademik bagi yang memiliki.
- d. Afirmasi : Merupakan jalur yang disediakan untuk siswa yang menerima program penanganan keluarga tidak mampu dari pemerintah pusat atau pemerintah daerah (misalnya penerima KIP)
- e. Prestasi Luar Daerah : Merupakan jalur yang disediakan untuk siswa luar daerah yang ingin mendaftar di sekolah yang berbeda daerah dengan menggunakan prestasi sebagai nilai lebih.

Penelitian ini mengambil studi kasus di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, karena inovasi pelayanan pendaftaran siswa baru di SD dan SMP di Yogyakarta secara online belum terlaksana secara terintegrasi. Hal ini dikarenakan masih adanya sistem pelayanan langsung atau offline dan online dan belum pahamnya orang tua untuk menggunakan atau mengakses website untuk mendaftarkan ke sekolah yang mereka inginkan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, khususnya pada pelayanan online agar mengetahui dalam pengaruh transparansi, kualitas informasi dan efisiensi pelayanan dalam pemanfaatan *smart Government* untuk masyarakat Kota Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh transparansi, kualitas informasi dan efisiensi pelayanan terhadap penggunaan *smart Government*: studi pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta tahun 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh transparansi, kualitas informasi dan efisiensi pelayanan online di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta tahun 2021.
- b) Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi transparansi, kualitas informasi dan efisiensi pelayanan online di Dinas Pendidikan kota Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan bagi pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan *smart Government*.

1.5 Kajian Pustaka

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

(Imran & Armawan, 2019) Cyber City merupakan salah satu konsep kota modern berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang banyak digunakan di kota-kota besar di seluruh dunia. Hal ini sebagai akibat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat yang ingin menerima dan mengkomunikasikan informasi dengan mudah dan cepat. Sebagai bagian dari masyarakat dunia modern, sudah saatnya Indonesia mengadopsi konsep cyber city untuk memenuhi kebutuhan warganya, menggunakan internet secara lebih luas dan tidak lagi terbatas pada kalangan tertentu.

(Ramadhani, Purnomo, & Kasiwi, 2020) Dalam penelitian ini kami disajikan keberhasilan penerapan e-government di kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analitik kualitatif berdasarkan metode deskriptif yang menelusuri fakta-fakta empiris tentang subjek yang diteliti. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi e-government di Kota Yogyakarta berhasil sesuai dengan prinsip availability dan accessibility, terbukti dengan tingginya penggunaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di kotamadya. .

(Novriando & Purnomo, 2020) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sebagai pelayanan publik mengimplementasikan konsep smart city di kota Jogjakarta. Pada penelitian ini, E-Government Assessment digunakan untuk mengevaluasi aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi aplikasi Jogja Smart Service (JSS) menggunakan metode observasi dan observasi langsung dari aplikasi Jogja Smart Service (JSS).

(Musfikar, Mursyidin, & Ridwan, 2021) Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah faktor environmental, mobility dan politik mempengaruhi kesuksesan implementasi smart city di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian pendekatan secara kuantitatif dengan menggunakan Regresi Berganda Analisis. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner secara online kepada kepada aparatur negara sipil (ASN) dan Masyarakat Kota Banda Aceh yang mengerti Smart City

(Dan & Di, n.d.) Saat ini, era digitalisasi yang berkembang pesat di dunia teknologi, informasi dan komunikasi mempengaruhi penerapan manajemen internet atau power management dari tingkat pemerintahan pusat hingga ke tingkat pemerintahan daerah. Aplikasi Ogan Lopian merupakan aplikasi yang diterbitkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta, yang sebenarnya menginginkan kemudahan akses layanan masyarakat setempat terkait pelayanan kesehatan, keamanan dan pelaporan pengaduan masyarakat untuk mencari pekerjaan. Artikel ini menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Ogan Lopian dan sejauh mana aplikasi tersebut sudah memiliki unsur penting dalam implementasi e-administrasi di Pemerintah Daerah Purwakarta.

(Hukeria, 2021) Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menganalisis data sekunder dari berbagai sumber informasi dari sumber, dokumen, media cetak

media, internet, peraturan perundang-undangan, dan literatur lainnya. Analisis menunjukkan bahwa kebijakan public Pemerintah Kota Binjai dalam mengimplementasikan *e-Government smartcity* Binjai yaitu *e-musrenbang*, *e-budgeting*, *e-sippadu*, *e-appointment* dan *e-people* secara umum masih belum efektif sehingga manfaat dari kebijakan tersebut tidak terlalu berdampak pada masyarakat Kota Binjai.

(Wirawan, 2020) Penerapan e-government untuk menyambut era revolusi industri 4.0 memberikan dampak yang signifikan bagi sendi-sendi kehidupan masyarakat Indonesia. Fase transisi menuju era Revolusi Industri 4.0 menarik untuk dikaji mengingat Indonesia perlu mengimplementasikan Industri 4.0 juga di komponen pemerintah. Kajian hukum normatif menemukan bahwa perkembangan sistem e-government di Indonesia sudah mulai meningkat secara kuantitas namun masih belum mencukupi secara kualitas karena adopsi e-government tidak merata di semua daerah dan tetap berfungsi sebagai penyedia layanan. hanya informasi statis. Sementara itu, kendala mendasar implementasi e-government pada Revolusi Industri 4.0 terletak di tingkat kota. Proyeksi e-government ke dalam perkembangan revolusi industry.

(Penerapan & Pemerintah, 2018) Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi implementasi e-government di Kota Batu dengan melakukan studi kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika, Badan Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah (Bapelitbangda) dan Dinas Pertanian Kota Batu. Dalam studi ini, Kerangka Pemeringkatan eGovernment Indonesia (PeGI) adalah kerangka acuan yang digunakan untuk mengevaluasi penerapan eGovernment. Berdasarkan hasil evaluasi, implementasi e-government di Kementerian Komunikasi dan Informatika termasuk kategori rendah, Bapelitbanda kategori rendah dan Maatalouspalvelu kategori rendah. Rekomendasi untuk penyempurnaan proposal e-government kemudian diturunkan dari hasil

evaluasi tersebut untuk mencapai status implementasi yang sangat baik berdasarkan kerangka kerja PeGI.

(Rahmadanita, Santoso, & Wasistiono, 2019) Penerapan smart city (terutama pada aspek smart *Government*) di Kota Bandung masih terfokus pada pembangunan teknologi, serta tampak mengabaikan dimensi manusia dan institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan smart *Government* dalam rangka mewujudkan smart city di Kota Bandung. Peneliti menggunakan teori yang disampaikan oleh Grindle sebagai guide terkait implementasi kebijakan.

(Kebijakan Parkir Elektronik Sebagai Salah Satu Wujud Penerapan Smart City Di Kota Surabaya Galih Wahyu Pradana 1 , Deby Febriyan Eprilianto 2 , Dan Mochamad Rendy Ramadhana 3, 2021) Parkir elektronik merupakan salah satu bentuk pengembangan kebijakan parkir yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk penerapan smart city. Parkir elektronik itu sendiri adalah layanan parkir dari kategori manajemen elektronik, yang memasang beberapa meteran parkir pada ruang yang dipesan sesuai zona aturan parkir. Surabaya.

Penelitian ini diambil oleh penulis yang berjudul "Pengaruh Transparansi, kualitas informasi dan Efisiensi pelayanan terhadap penggunaan smart government: studi kasus penerimaan siswa baru Yogyakarta tahun 2021" adalah penelitian baru yang belum pernah diangkat sebelumnya dalam penelitian terdahulu. Hal yang membedakan dari penelitian terdahulu adalah penelitian ini lebih menekankan kepada pelayanan publik terhadap penggunaan smart government dalam penggunaan online dimasa pandemi covid-19. Adapun sebab penulis mengangkat masalah judul diatas karena pelayanan online di dinas pendidikan Yogyakarta masih kurangnya interaksi dan informasi yang di ketahui oleh masyarakat dari dinas terkait. disini penulis ingin mengetahui pelayanan online dinas pendidikan kota Yogyakarta apakah masih bisa lebih baik dalam

penggunaan smart government untuk masyarakat yogyakarta karena masih adanya pelayanan secara offline dan online.

1.6 Kerangka Teoritik

a) *Smart Government (variable Y) dan e-Government*

Smart Government merupakan kinerja pemerintah dalam pelayanan publik melalui penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) Rahmi, Elvi, Achmad Patoni, and Sulistyorini Sulistyorini. "*The Management of Human Resources Development in Increasing the Quality of Islamic Education Institutions.*" *Al-Ta Lim Journal* 27.2 (2020): 166-178. Sementara menurut Nasrullah (2018), *smart Government* sebagai tujuan untuk menyatukan teknologi, kolaborasi pelayanan pemerintah dan masyarakat dalam satu kesatuan supaya pelayanan public yang lebih efektif, dan transparan dan efisien. Vety & Purnomo (2018), *smart Government* adalah keterlibatan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas dan bermanfaat.

Smart Government memiliki beberapa indikator yakni: pelayanan online, infrastruktur dan pemerintah terbuka (*open Government*). Pelayanan online dalam pemerintahan akan terus berkembang di era digital seperti sekarang ini. Cakupan pelayanan online terdapat dalam layanan pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat melalui website. Kemudian infrastruktur yang memadai seperti wifi, broadband dan sensor. Namun, beberapa daerah masih kesulitan akan infrastruktur ini. Selanjutnya pemerintah terbuka (*open Government*) ini merupakan unsur yang penting karena dapat mewujudkan pemerintah yang partisipatif, inovatif dan transparan Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Selain itu, *smart Government* merupakan salah satu perwujudan dari

e-Government yang dapat diakses menggunakan website atau media elektronik yang lain. Penerapan *e-Government* di laksanakan sebagai perwujudan bagi pemerintah untuk memberikan ruang kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Menurut Sriyati, Satria, & Sudewi (2017) bahwa *e-Government* memanfaatkan teknologi informasi seperti internet, website atau aplikasi yang digunakan pemerintah untuk melakukan urusan-urusan pemerintahan dan juga pelayanan publik dengan menyalurkan informasi untuk masyarakat.

b) *Trasnparansi (transparency) (variable XI)*

Trasnparansi merupakan keterbukaan sistem informasi mengenai pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat melalui kesediaan dan aksebilitas dokumen Julita, E., & Abdullah, S. (2020). Sementara menurut Tundunaung, L., Lumolos, J., & Mantiri, M. (2018). *Trasnparansi* merujuk kepada sifat keterbukaan yang di dapatkan dari kinerja pemerintah pada ketersediaan informasi dengan indikator sebagai berikut:

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

Trasnparansi mempengaruhi penggunaan smart *Government*. Hal ini di jelaskan oleh Nafiah, B. I., Supriyanto, A., & Arifin, I. (2019). bahwa dari konsep *trasnparansi* harus memiliki realisasi kualitas informasi atau pelayanannya dan juga prinsip *trasnparansi* bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keterbukaan informasi untuk masyarakat . Untuk mengetahui pelayanan pemerintahan yang efisien maka *trasnparansi* harus diterapkan dengan efisien yaitu menyesuaikan keterbukaan biaya dan waktu dalam mengakses pelayanan publik Rumimpunu, S. R., Tampi, J.

R., & Londa, V. Y. (2021).

c) Kualitas informasi (*information quality*) (variable X2)

Kualitas informasi adalah karakteristik yang terbuat dari sebuah sistem informasi yang mempengaruhi kualitas para pengguna terlebih jika kualitas sistem tersebut lebih tinggi dari sebelumnya (Ameen, Alfalasi, Gazem, & Isaac, 2019). Sementara itu, menurut Farlina & Pribadi (2020) kualitas informasi mengontrol kegiatan sektor pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Aditya dalam Utami & Vitta Adhivinna (2018) bahwa kualitas informasi harus dilaksanakan dengan tepat waktu karena informasi harus sampai kepada pengguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

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

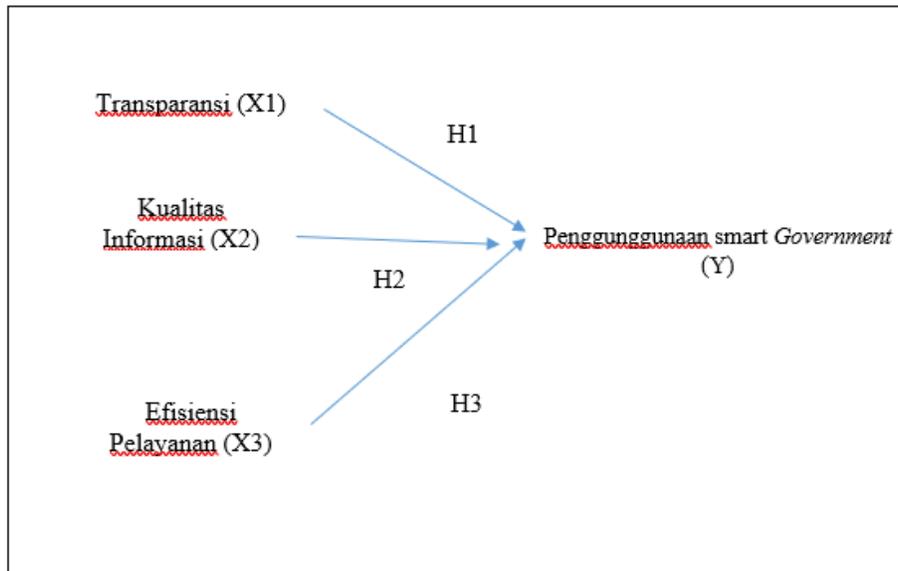
Kualitas informasi yang akurat harus memenuhi aspek yang sudah ditentukan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna akan mendapatkan informasi yang mereka cari (Utami & Vitta Adhivinna, 2018). Menurut DeLone and McLean model dalam (Wahyuni, 2018) terdapat 6 skala pengukuran kualitas informasi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

d) Efisiensi Pelayanan (service efficiency) (variable X3)

Efisiensi pelayanan merupakan pemenuhan pelayanan dengan mengandalkan kecepatan dan kesederhanaan, sehingga masyarakat bisa merasakan dampak langsung terhadap pelayanan pemerintahan (Ameen et al., 2019). Sementara itu menurut Persadha, G., & Anshari, F. (2019) diberikan kepada masyarakat, karena dengan meningkatnya Efisiensi pelayanan maka pemerintah akan lebih keseriusan pemerintah dalam kualitas pelayanan harus memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kewajiban yang bekerja keras dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan jaminan dan bukti nyata.

Efisiensi pelayanan mempengaruhi penggunaan smart *Government*. Hal ini dijelaskan bahwa dengan adanya kecanggihan teknologi yang canggih dan daya tanggap dari masyarakat serta dukungan teknis yang memadai maka keberhasilan efisiensi pelayanan akan dapat terpenuhi (Ameen et al., 2019). instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan yakni dengan dimensi-dimensi sebagai berikut: daya tanggap (*responsiveness*), menjamin (*guarantee*), empati (*empathy*)(Risdiyanto, 2017).

Gambar 1. 2 Kerangka pemikiran 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

a. Hipotesis mayor

Transparansi, kualitas informasi dan efektifitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan smart *Government* dan penggunaan pelayanan online di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

b. Hipotesis Minor

- a) Ada pengaruh transparansi terhadap penggunaan smart *Government* dalam penggunaan pelayanan online di Dinas Pendidikan kota Yogyakarta.
- b) Ada pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan smart *Government* dalam penggunaan pelayanan online di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
- c) Ada pengaruh efektifitas pelayanan terhadap penggunaan smart *Government* dalam penggunaan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

1.8 Definisi Konseptual

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.

- a. Transparansi adalah sebuah pertanggungjawaban atau keterbukaan berupa sistem informasi dari pemerintah agar masyarakat mengetahui berbagai informasi yang dapat diakses oleh para pengguna.
- b. Kualitas informasi adalah karakteristik sistem informasi yang berguna khususnya dalam pelayanan publik agar masyarakat mendapatkan manfaat terhadap pelaksanaan kewajiban pemerintahan.
- c. Efisiensi pelayanan adalah fasilitas yang di sajikan oleh pemerintah untuk mendapatkan pengaruh langsung dari masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peyelenggara agar masyarakat mudah dan paham juga merasa puas dengan pelayanan yang di berikan pemerintah.

1.9 Definisi Operasional

Indikator penggunaan *smart Government* meliputi:

- a. Efektif
- b. Efisien
- c. Transparansi

Indikator kualitas informasi meliputi :

- a. Keringanan
- b. Aktual
- c. Ketepatan waktu
- d. Relevan
- e. Keringkasan

Indikator Transparansi meliputi:

- a. Kemudahan akses informasi
- b. Penyediaan informasi yang jelas
- c. Adanya musyawarah yang melibatkan masyarakat

Indikator efisiensi pelayanan meliputi:

- a. Lebih mudah
- b. Hemat waktu
- c. Bisa di lakukan dimana saja

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart Government*, maka penelitian ini bertipe sebagai penelitian survey. Penelitian survey merupakan salah satu bentuk penelitian kuantitatif. Penelitian survei menurut Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017) 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 Populasi dan Sampel

Menurut Ul'fah Hernaeny, M. P. (2021), Populasi. Merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk di teliti. Atau, populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang. Dalam penelitian ini penulis, populasi adalah seluruh masyarakat yang menggunakan *smart Government* berupa pelaynan online di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta . Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Solvin, yakni, $n = N / [1 + N(e)^2]$, dengan taraf signifikan 10%.

1.10.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Maharani, Supriadi, & Widyastuti, 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). Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dijawab oleh responden.

Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada orang-orang yang menjadi bagian dari sampel penelitian (responden). Survei dilakukan dalam bentuk formulir Google. Peneliti membagikan Google Forms kepada masyarakat yang menggunakan smart government dalam bentuk random online services (sampel). Dalam hal ini jumlah responden yang diinginkan (orang yang diminta mengisi google form) (100 responden) sudah terisi semua, sehingga peneliti menghentikan penyebaran google form. Jika responden belum terbiasa menggunakan google form, maka peneliti akan menggunakan paper survey dengan langkah yang sama seperti di atas. Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi. Peneliti menerima dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah daerah, SOP dan/atau dokumen lain yang terkait dengan layanan online tersebut.

1.10.4 Instrumen Data Pengukuran Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur datanya. Skala likert di gunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan menentukan pendapat responden dalam kuisisioner. Jawaban dalam setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai tingkatan dari positif sampai negatif, yang berupa kata-kata yaitu:

- 1. Sangat tidak setuju**

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

1.10.5 Teknik analisis data

Menurut (Sutisna, Novita, & Iskandar, 2020), teknik Analisa data digunakan pada data kuantitatif untum memperoleh pengertian dan data yang dihasilkan harus kuantitatif pula. Penelitian ini menggunakan aplikasi SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS di gunakan untuk mengetahui dugaan variabel laten dan elaborasi.

Terdapat kelebihan penelitian menggunakan SEM-PLS yakni:

- a. Dapat diterapkan pada semua skala data, baik itu rasio, data panel, dan lain-lain.
- b. Cukup banyak jalur yang dianalisis
- c. Cukup sekali uji dan dapat mengetahui beberapa hubunngan dari variabel
- d. Tidak memerlukan normalitas data
- e. Sampel tidak harus benar

Teknik SEM-PLS dilakukan dengan 2 tahap yaitu:

b) 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 loading factor. Nilai loading factor yakni 0,7 untuk realibilitasnya menggunakan cronbachs alpha dan composite realibility.

b) Uji *structural* model

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

- a. *R-square*: nilai yang dimiliki oleh variabel Y atau variabel dependen.
- b. Koefesien jalur/*path coefficients*: nilai untuk menunjukkan arah variabel (positif/negatif). *Path coefficients* berada direntang -1 sampai 1. Apabila rentang berada di 0 sampai 1 maka hubungan positif. Apabila rentang nilai berada di 0 sampai -1 maka hubungannya adalah negatif.
- c. *T-statstic (bootstrapping)*: signifikasi nilai. Jika nilai $>1,96$ maka hasilnya signifikan. Jika nilai $<1,96$ maka hasilnya adalah tidak signifikan.
- d. *Predictive relevance*: nilai untuk menunjukkan seberapa baik observasi yang dihasilkan. Apabila nilai diatas 0 maka memiliki nilai observasi bagus. Apabila nilai dibawah 0 maka memiliki nilai observasi tidak bagus.
- e. Model fit: nilai unntuk menunjukkan seberapa baik model yang dimiliki. Berdasarkan nilai NVL apakah sudah fit atau belum.