

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Tata kelola yang efektif didefinisikan sebagai pemerintahan yang dapat merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta menanggapi seluruh kebutuhan warganya (Leclerc, 2020; Khatib et al., 2022; Cramer, 2022). Hal ini juga terlihat dari kajian governance yang berdampak positif dalam menurunkan indeks endemik korupsi, inflasi, dan biaya transaksi sehingga perekonomian berjalan lebih baik (Marcos et al., 2020; Ullah & Rahman, 2021; Jiang & Wang, 2018) . Kemudian, tata kelola pemerintahan dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kesejahteraan yang terlihat dari karakteristiknya seperti transparansi, penegakan hukum, partisipasi, dan daya tanggap (Keser & Gökmen, 2018).

Gjaltema (2020) menjelaskan konsep governance sebagai keberhasilan pengurangan fragmentasi tata kelola pada sektor keinginan atau sumber daya alam global sebagai kegiatan penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi jaringan. Dalam tata kelola, setidaknya ada tiga aktor yang berkontribusi yaitu perusahaan, swasta, dan pemerintah untuk menciptakan tata kelola adaptif dan mengelolanya secara kolektif (Gorwa, 2019). Gritsenko & Wood (2022) menggambarkan governance sebagai tata kelola publik yang memiliki dampak terhadap produksi dan implementasi ide, rencana, peraturan, dan kebijakan yang menjadi perhatian sektor publik dan swasta.

Dalam tata kelola, bentuk kolaborasi antara sektor publik dan aktor swasta serta pemerintah melakukan koordinasi untuk menangani isu-isu yang menjadi taruhannya dan menjadi domain bersama (Pahl-Wostl, 2019). Seluruh aktor yang terlibat dalam diskusi membawa kepentingannya untuk dibahas lebih lanjut dan disepakati menjadi sebuah kebijakan (Y. Chen et al., 2021). Derakhshan (2019) mengatakan bahwa ketika suatu kebijakan ditetapkan, orang-orang yang terlibat juga melakukan evaluasi dan kontrol untuk melindungi kepentingan masing-masing pihak. Sehingga nantinya dapat efisien dan efektif pada hasil akhirnya (Waheed et al., 2021).

Kemudian, United Nations (UN) mengeluarkan survei mengenai *E-government* Digital Index (EGDI) merupakan konsep untuk meningkatkan pembangunan sebuah negara. EGDI dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berkomunikasi dengan pemerintah dan menjalankan bisnis melalui media elektronik (Turmanidze1 et al., 2020). Dalam menentukan parameter EGDI, terdapat beberapa indikator seperti perangkat, pemetaan, dan pengukuran kunci yang mendukung transformasi digital di berbagai negara (Kabbar, 2021). Selain itu, EGDI memiliki matriks yang memiliki tiga klasifikasi berbeda: “Indeks Layanan Online (OSI), Indeks Infrastruktur Telekomunikasi (TII), dan Indeks Modal Manusia (HCI)” (Stofkova et al., 2022).

Kawasan negara-negara Asia Tenggara dianggap sebagai kawasan yang masih memiliki kekuatan sumber daya yang beragam. Kemudian, dalam praktik pemerintahan, tata kelola masih ditemukan tidak efektif (tidak mengikuti aturan

tata kelola) (Miller et al., 2020). Dalam tata kelolanya, beberapa negara transnasional Asia Tenggara di sektor pemerintahan bahkan dikuasai oleh aktor non-negara yang berperan sebagai kelompok penekan (Breslin & Nesadurai, 2018). Kemudian Alhari & Fajrillah (2022) juga menyebutkan bahwa negara-negara di kawasan Asia Tenggara masih terpaut jauh, menduduki peringkat 88 dunia, dan dinilai kurang terlibat dalam kecanggihan teknologi dalam kinerja pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan percepatan pengembangan layanan pemerintah yang maju dan penerapan teknologi di berbagai sektor.

Pelayanan publik di Asia Tenggara masih terbatas pada jumlah layanan yang disediakan oleh pemerintah, dan beberapa di antaranya masih belum tersedia bagi penggunaannya (Nguyen et al., 2020). Dalam laporan data EGD I tahun 2020, posisi negara-negara Asia Tenggara seperti Singapura (7), Malaysia (48), Brunei Darussalam (59), Thailand (73), Filipina (75), dan Vietnam (59) dibandingkan dengan negara-negara maju (Saniagati & Welly, 2021). Qumara (2019) mengatakan transformasi digital merupakan perubahan yang perlu karena *e-government* menjadi tolak ukur seberapa puas masyarakat. Selain itu, aspek TIK juga mempunyai peran penting sebagai role model dalam mewujudkan tata kelola yang baik dan cara mengurangi korupsi, menjunjung transparansi, menumbuhkan akuntabilitas publik, dan melakukan inovasi dalam pemberian layanan (Yulianto et al., 2021).

Sementara itu, pengembangan *e-government* telah didorong secara global untuk meningkatkan administrasi publik dan pilar pertumbuhan ekonomi (Nguyen Trong et al., 2022; MacLean & Titah, 2022). Teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) digunakan oleh *e-government* di semua sektor publik untuk memastikan penyampaian layanan yang efisien (Tassabehji et al., 2019; Adam, 2020) . Manfaat yang diperoleh dari kemajuan teknologi informasi menjadikan seluruh aspek kehidupan manusia saat ini tidak lepas dari teknologi informasi dan juga turut menyumbang munculnya inovasi-inovasi dalam perkembangan teknologi informasi (Samsor, 2021). Selain itu, layanan *e-government* ini meningkatkan inovasi, akuntabilitas, dan transparansi perusahaan sektor publik (Choi & Chandler, 2020) (Nguyen et al., 2020).

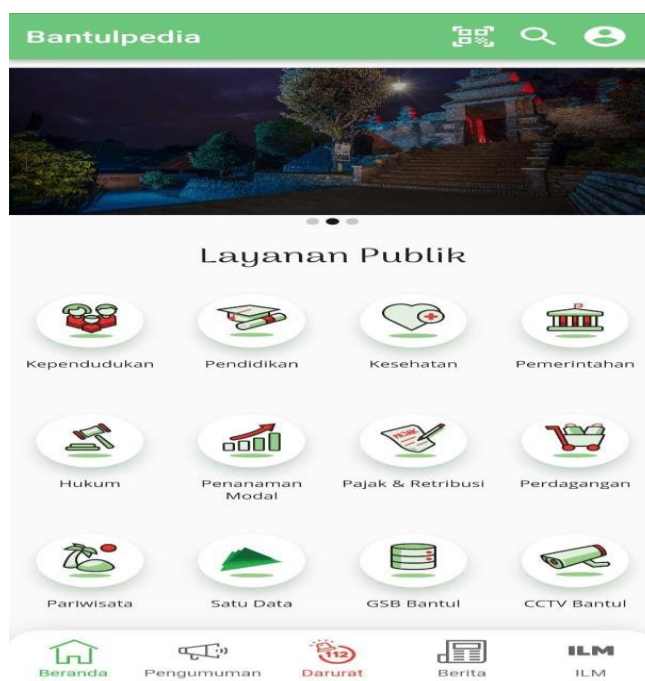
Kebutuhan akan internet tentunya tidak akan pernah lepas dari peradaban manusia (Jumanto, 2022) Di Indonesia, pengembangan layanan online (digital) diatur melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Anggito Hernando, Indri Sudanawati Rozas, 2023). Dalam Inpres ini, seluruh sektor pemerintah pusat dan daerah wajib mengembangkan digitalisasi pelayanan secara online. Pembangunan ini bertujuan untuk mewujudkan e-governance, dan pemerintah dapat langsung memberikan layanan dan interaksi kepada Masyarakat (Sulistiyanto et al., 2022). Dengan berkembangnya e- Government, peluang efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik akan mampu meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat (Putri, 2022).

Dalam praktiknya, beberapa sektor pemerintahan di Indonesia telah mengupayakan pengembangan *e-government* berbasis aplikasi. Tangerang Gemilang yang digagas Kabupaten Tangerang sebagai sebuah inovasi pelayanan, bergerak dalam bidang pelayanan, laporan, dan pengaduan masyarakat Tangerang (Syaepudin et al., 2022). Kemudian Jogja Smart Service dengan layanan berbasis

onestop yang terintegrasi dengan seluruh layanan dengan sektor unggulan di Perangkat Daerah Organisasi yang menaunginya (Novriando & Purnomo, 2020). Selain itu, adopsi aplikasi dalam menunjang digitalisasi pelayanan juga diikuti oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City Mobile (JAKI) (Wahyudi et al., 2022), Aplikasi Medical Management system (MMS) di Kota Surabaya (Ali et al., 2023), Aplikasi Denpasar Pro sebagai salah satu aplikasinya. -berhentinya pelayanan di Kota Denpasar (Kusumastuti et al., 2022).

Pemerintah Kabupaten Bantul kemudian meluncurkan aplikasi Bantulpedia untuk mendukung sistem penyelenggaraan pelayanan publik seperti kependudukan, pelayanan kesehatan, pajak, produk hukum, pariwisata, dan lain-lain (Hidayat, 2021). Berikut tampilan user interface aplikasi Bantulpedia pada Gambar 1:

Gambar 1. Tampilan Aplikasi bantulpedia



Aplikasi ini dirilis pada masa pandemi Covid-19 untuk menerapkan digitalisasi layanan. Analisis terhadap aplikasi Bantulpedia kemudian hanya menemukan satu: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Bantulpedia Pada Masa Pandemi Covid-19 untuk Mewujudkan Smart City di Kabupaten Bantul (Rosningsih, 2022).

Penting untuk memahami elemen yang menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Mariana et al., 2023). Pada pelayanan publik berbasis aplikasi di Bantul, pengguna mengalami kebingungan dan kebingungan atas layanan yang diberikan yaitu konsistensi shortcut aplikasi (Putro et al., 2020). Kemudian sistem layanan ini masih menemukan kendala dalam optimalisasi layanan yang seharusnya bisa lebih efektif dan kompatibel antara penggunaan smartphone dan kecepatan dalam layanan (Fakhrul Umam Hadi, Tri Yuniningsih, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan sudut pandang berbeda mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Bantulpedia sebagai platform layanan online yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan topik penelitian tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimanakah Pengaruh Online Service Indeks terhadap aplikasi Bantulpedia ?

2. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik melalui Aplikasi Bantulpedia?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian berdasarkan permasalahan di atas adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dari Online Service Indeks Terhadap Aplikasi Bantulpedia
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan publik dari penggunaan Bantulpedia sebagai aplikasi layanan online

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini terbagi atas dua macam yakni:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini berkontribusi memberikan perspektif baru dalam penggunaan teori EGDI dan OSI dalam ranah layanan online (aplikasi) tidak hanya sebagai pengukuran prediktif tetapi sebagai objek penelitian yang signifikan (suatu negara).
- b. Selain itu kontribusi empirisnya adalah dengan melakukan uji kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Bantulpedia. Sehingga nantinya juga bisa diadopsi dan memberikan ruang bagi pemerintah daerah lainnya untuk mengadopsi OSI sebagai indikator layanan online ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kabupaten Bantul bisa menjadi bahan evaluasi ke depan untuk menciptakan inovasi layanan
- b. BagPemerintah Kabupaten Bantul dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas EGDI

1.5 KAJIAN PUSTAKA

Salah satu literatur empiris yang digunakan dalam menganalisis indeks tata komposit komposit kelola adalah *World Governance Index* (WGI) yang memiliki enam indikator (Pinar, 2015). *Worldwide Governance Index* (WGI) merupakan parameter yang diadopsi oleh Pembuatan Kebijakan Kualitas Pelayanan Publik Bank Dunia yang menilai kredibilitas pemerintah dan independensi kualitas layanan publik (Al-ahdal et al., 2020). WGI menggunakan enam kriteria, seperti “suara dan akuntabilitas; stabilitas politik dan efektivitas peraturan; kekerasan dan terorisme; kualitas supremasi hukum pemerintah; dan tidak adanya pengendalian korupsi” (Ghatak, 2019).

Keenam indikator WGI tersebut diuraikan sebagai berikut: 1). Suara dan akuntabilitas: bertujuan untuk memancarkan kemampuan warga negara untuk berpartisipasi dan bebas berekspresi dan bersosialisasi dengan pemerintah (Alsaleh et al., 2021). Komunikasi yang efektif kemudian menjadi salah satu dasar untuk menciptakan suara yang baik dan meminta pertanggungjawaban masyarakat. Komunikasi yang efektif kemudian menjadi salah satu landasan penciptaan (Nira Hariyatie Hartani, Viet Quoc Cao, 2020). Asongu & Odhiambo (2020) menyebutkan faktor kepemimpinan dimana kekuatan politik menjadi

kapasitas perubahan di dalamnya. 2) Stabilitas politik dan tidak adanya kekerasan: apakah persepsi ketidakstabilan politik atau kemungkinan dapat digulingkan dengan cara-cara inkonstitusional dan dapat dilakukan dengan cara-cara destruktif yang dilatarbelakangi oleh politik dan terorisme? Huque & Jongruck (2018) menyebutkan faktor pemimpin, kekuatan politik menjadi kapasitas untuk berubah. Kekerasan atau aksi terorisme menjadi bersifat eksogen dan mempengaruhi stabilitas warga negara (Gaberli, 2022). 3) Efektivitas pemerintah: penerapan suatu sistem untuk mencapai tujuan dan memberikan manfaat bagi seluruh elemen. Terdapat enam dimensi yaitu informasi, sistem, pelayanan, dan kepuasan pengguna (Santa et al., 2019). 4). Kualitas peraturan: kemampuan pemerintah dalam melaksanakan kebijakan atau peraturannya secara sehat dan memberikan dampak positif bagi warganya (Sabir et al., 2019).

Dari literatur yang ditemukan, teori OSI digunakan sebagai parameter dalam perkembangan perkembangan *e-government* suatu negara (Dahalin et al., 2019; Al-mushayt, 2019; Sikaonga & Tembo, 2020; Osman & Zablith, 2021). Teori tersebut juga mempunyai implikasi yang signifikan terhadap seberapa besar pengaruh layanan terhadap penerimaan dan kepercayaan publik (Muttaqin, 2019 ; Yuliantini, 2023). Kemudian OSI digunakan sebagai parameter untuk menilai dampak Teknologi Informasi (TI) terhadap perkembangan *e-government* (Astiena et al., 2022). Aspek *Sustainable Development Goals* (SDGs) juga menjadi tema penelitian yang dijadikan objek pengaruh OSI (Wu et al., 2018; Janowski, 2016). Selain itu, parameter OSI ini banyak digunakan untuk memprediksi aspek tingkat kewirausahaan suatu negara (Abu-Shanab, E. A., & Osmani, 2019) .

Oleh karena itu penelitian ini mengisi (gap) dari penelitian di atas yang mana sebagian besar parameter dari OSI digunakan untuk mengukur perkembangan *e-government* suatu negara beserta aspek ICT. Penelitian ini akan menguji pengaruh OSI terhadap kepuasan masyarakat dengan ruang lingkup penelitian pada pemerintah daerah (Aplikasi Bantulpedia Kabupaten Bantul). Dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan berbasis aplikasi, beberapa penelitian menyebutkan bahwa indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 di Indonesia banyak diadopsi (Ginting et al., 2019; Hernikawati, 2018; Juliarso, 2019; Raid et al., 2021). Kemudian penelitian Fitra & Syukhri (2023) menggunakan metode MPE Exponential Comparison untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Selain itu, dari standarisasi penggunaan teori OSI untuk mengukur tingkat perkembangan *e-government* suatu negara dan kepuasan masyarakat di Indonesia, sebagian besar mengadopsi IKM sesuai Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Jadi penulis menyimpulkan bahwa pendekatan yang akan diambil dalam mengukur kepuasan masyarakat adalah teori Online Service Index (OSI). Kemudian, penelitian ini memberikan kontribusi menawarkan sudut pandang segar tentang penerapan teori OSI pada layanan (aplikasi) internet baik sebagai objek penelitian substansial (suatu bangsa) dan sebagai pengukuran prediktif. Penelitian ini penting untuk memberikan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Bantul dalam menggunakan layanan Bantulpedia bagi pemerintah daerah untuk memberikan kepuasan masyarakat dan terus memberikan layanan inovasi.

1.6 KERANGKA TEORI

1.6.1 EGDI

a. Pengertian EGDI

E-government Digital Index (EGDI) merupakan konsep untuk meningkatkan pembangunan Asia Tenggara. EGDI dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berkomunikasi dengan pemerintah dan menjalankan bisnis melalui media elektronik (Turmanidze1 et al., 2020). EGDI sebagai Konsep Pembangunan: EGDI adalah sebuah konsep yang dipandang sebagai alat untuk memajukan atau meningkatkan pembangunan suatu negara. Ini menunjukkan bahwa penggunaan TIK dalam konteks pemerintahan elektronik (*e-government*) dianggap sebagai cara yang efektif untuk mendukung pertumbuhan dan kemajuan negara tersebut.

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): EGDI menekankan penggunaan TIK, yang mencakup berbagai teknologi seperti komputer, internet, perangkat mobile, dan platform digital lainnya (Nurmandi, 2023). Dalam konteks EGDI, TIK digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi dengan pemerintah dan menjalankan bisnis secara efisien. Berinteraksi dengan Pemerintah: EGDI mempromosikan penggunaan TIK dalam berinteraksi dengan pemerintah. Ini berarti warga negara dapat menggunakan teknologi ini untuk mengakses layanan pemerintah, mengajukan permohonan, memberikan masukan, atau melakukan berbagai jenis komunikasi atau

transaksi dengan pemerintah menjalankan bisnis melalui media elektronik: EGDI juga menggambarkan pentingnya media elektronik dalam menjalankan bisnis. Ini mencerminkan bagaimana bisnis dapat menggunakan teknologi digital, seperti *e-commerce*, *e-payment*, dan layanan online lainnya, untuk mengoptimalkan operasi dan mencapai pertumbuhan ekonomi.

Secara keseluruhan, EGDI adalah konsep yang mengedepankan pemanfaatan TIK sebagai sarana untuk meningkatkan pembangunan negara. Dengan menggunakan teknologi ini dalam berkomunikasi dengan pemerintah dan menjalankan bisnis melalui media elektronik, negara dapat mempercepat modernisasi, meningkatkan efisiensi, dan mendukung pertumbuhan ekonomi serta pelayanan publik yang lebih baik bagi warganya (Yuliantini, 2023). Dalam menentukan parameter EGDI, terdapat beberapa indikator seperti perangkat, pemetaan, dan pengukuran kunci yang mendukung transformasi digital di berbagai negara (Kabbar, 2021). Selain itu, EGDI memiliki matriks yang memiliki tiga klasifikasi berbeda: “Indeks Layanan Online (OSI), Indeks Infrastruktur Telekomunikasi (TII), dan Indeks Modal Manusia (HCI)” (Stofkova et al., 2022).

1.6.2 Online Service

Indeks Layanan Online merupakan bagian dari indikator EGDI (yang menunjukkan bagaimana TIK digunakan untuk memberikan pelayanan publik kepada Masyarakat (Dahalin et al., 2019).

1. Kerangka kelembagaan

Kerangka kelembagaan ini bertujuan untuk membangun kerangka yang beragam untuk layanan online. Hal ini tentunya memerlukan bantuan platform ICT untuk membangun kolaborasi antar sektor (Iglesias Keller, 2020). Kemudian dalam kerangka kelembagaan ini juga terdapat pengaturan khususnya pada kelembagaan untuk menjadikan legitimasi dan jaminan hukum.

2. Layanan Penyediaan

Kualitas pelayanan yang baik diukur dari bagaimana kualitas pelayanan dapat memberikan efisiensi dan efektivitas baru karena didukung oleh ICT didalamnya (Ratnawati, 2021). Layanan ini juga terintegrasi dari data yang bersifat swasta, publik, dan pemerintah atau swasta (A. Ullah et al., 2021). Tujuannya adalah tersedianya layanan kepada semua pihak dan integrasi satu sama lain.

3. Ketersediaan konten

Ketersediaan konten dalam layanan publik atau public service sangat penting untuk memastikan akses yang mudah, transparansi, dan efektivitas dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa faktor yang penting dalam menilai ketersediaan konten dalam layanan publik:

Informasi yang Jelas dan Lengkap: Layanan publik harus menyediakan informasi yang jelas dan lengkap mengenai layanan yang

disediakan, persyaratan, prosedur, dan batasan. Ini membantu masyarakat memahami apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana memanfaatkan layanan tersebut.

Keterbacaan dan Bahasa yang Dapat Dimengerti: Konten harus ditulis dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh masyarakat umum, hindari penggunaan istilah teknis yang membingungkan. Konten harus dapat dibaca dengan mudah oleh berbagai kelompok masyarakat.

Aksesibilitas: Pastikan bahwa konten dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau disabilitas. Hal ini bisa mencakup penggunaan teknologi yang sesuai, seperti penyediaan teks alternatif untuk gambar atau audio.

Transparansi: Konten harus transparan mengenai kebijakan, keputusan, dan data yang relevan. Ini membantu masyarakat memahami bagaimana kebijakan dibuat dan bagaimana data mereka digunakan.

Kemudahan Navigasi: Situs web atau platform yang digunakan untuk menyediakan layanan publik harus mudah dinavigasi. Informasi harus tersusun dengan baik, dengan struktur yang jelas, sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan apa yang mereka cari.

Kualitas Informasi: Pastikan bahwa informasi yang disediakan adalah akurat, terkini, dan relevan. Informasi yang usang atau tidak akurat dapat menyebabkan kebingungan atau ketidakpercayaan masyarakat.

Bentuk Konten yang Beragam: Sediakan informasi dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar, video, atau audio, untuk mengakomodasi berbagai preferensi dan kebutuhan pengguna.

Interaksi dan Umpan Balik: Memberikan cara bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan penyedia layanan publik dan memberikan umpan balik. Ini bisa melalui formulir online, surat elektronik, atau mekanisme lainnya.

4. Teknologi

Teknologi memainkan peran yang sangat penting dalam transformasi layanan publik di berbagai negara di seluruh dunia. Ini telah membantu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas layanan publik (Kimbu & Tichaawa, 2018). Berikut beberapa contoh teknologi dalam layanan publik:

Situs Web dan Aplikasi Pemerintah: Pemerintah telah mengembangkan situs web dan aplikasi resmi untuk memberikan akses mudah ke informasi dan layanan pemerintah. Ini mencakup informasi tentang pajak, izin, layanan kesehatan, pendidikan, dan banyak lagi.

E-Pemerintah (e-Government): Konsep e-pemerintah mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Contoh meliputi penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik, sistem manajemen data, dan platform e-Procurement.

Penggunaan Big Data: Pemerintah dapat menggunakan analisis data besar (big data) untuk mengidentifikasi tren dan masalah dalam layanan publik. Ini membantu dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik.

Layanan Kesehatan Elektronik: Pusat data elektronik menghubungkan rumah sakit, dokter, dan pasien untuk mengelola catatan medis, janji temu, resep, dan informasi kesehatan secara umum.

Pemerintah Terbuka (Open Government): Pemerintah dapat menggunakan teknologi untuk meningkatkan transparansi dengan mempublikasikan data dan informasi pemerintah yang penting. Data terbuka memungkinkan masyarakat untuk memantau aktivitas pemerintah.

Pembayaran Elektronik dan Pelayanan Keuangan: Pemerintah sering menyediakan opsi pembayaran elektronik untuk pajak, denda, dan layanan lainnya. Ini mempermudah warga dalam melakukan transaksi keuangan dengan pemerintah.

Aplikasi Pemerintah untuk Mobilitas: Aplikasi seluler memungkinkan warga untuk mengakses informasi pemerintah dan layanan di mana pun mereka berada, dan mereka dapat menerima notifikasi dan pemberitahuan penting.

Pendukung Keputusan: Pemerintah dapat menggunakan perangkat lunak dan sistem analitik untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dalam hal perencanaan dan alokasi sumber daya.

Keamanan Data: Keamanan data sangat penting dalam menyediakan layanan publik secara online. Pemerintah harus memastikan perlindungan data pribadi dan keamanan sistem informasi mereka.

Pendidikan dan Pelatihan untuk Pegawai Pemerintah: Pemerintah sering memberikan pelatihan dan pendidikan kepada pegawai pemerintah untuk memahami dan mengelola teknologi dalam penyediaan layanan publik.

5. E-partisipasi

E-partisipasi merupakan salah satu aspek yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu pelayanan publik. Pemerintah memberikan layanan untuk mendorong keterbukaan, dan kepercayaan serta inovasi dalam mendorong keterlibatan masyarakat (Dey et al., 2021). Oleh karena itu, faktor utama keberhasilan e-partisipasi didukung oleh pemerintah ICT dalam menyediakan akses terhadap layanan (Tai et al., 2020).

1.6.3 Telecommunication Infrastructure

Infrastruktur Telekomunikasi (TII), melihat bagaimana masyarakat menggunakan internet, telepon, TIK, dan infrastruktur komunitas dan sumber daya manusia (Kabbar, 2021). Telekomunikasi infrastruktur dalam *e-government* merujuk pada rangkaian dan fasilitas teknologi informasi

dan komunikasi (TIK) yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-government*). *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat, bisnis, dan instansi pemerintah dengan lebih efisien, transparan, dan responsif (Nielsen & Ali, 2021).

1.6.4 Human Capital

Human Capital Index (HCI) memiliki komponen sumber daya manusia sebagai landasan utama penyediaan ketersediaan layanan online (Gupta et al., 2020). Opsi-opsi ini mencakup komponen partisipasi elektronik dan komponen keamanan referensi untuk layanan e-governance. Human capital dalam konteks *e-government* merujuk pada sumber daya manusia atau tenaga kerja yang terlibat dalam perencanaan, implementasi, dan pengoperasian inisiatif *e-government*. Istilah ini mencakup pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kompetensi yang dimiliki oleh individu atau kelompok yang bekerja di sektor pemerintah dan terlibat dalam berbagai aspek *e-government* (Abdalla et al., 2019).

1.7 DEFINISI KONSEPTUAL

1.7.1 EGDI

EGDI dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berkomunikasi dengan pemerintah dan menjalankan bisnis melalui media elektronik.

1.7.2 OSI

EGDI adalah indeks Layanan Online, yang menunjukkan bagaimana TIK digunakan untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat.

1.7.3 TII

Infrastruktur Telekomunikasi (TII) mempelajari bagaimana masyarakat menggunakan internet, telepon, TIK, dan infrastruktur komunitas dan sumber daya manusia.

1.7.4 HCI

Komponen sumber daya manusia digunakan dalam Human Capital Index (HCI) untuk menentukan ketersediaan layanan online.

1.8 DEFINISI OPERASIONAL

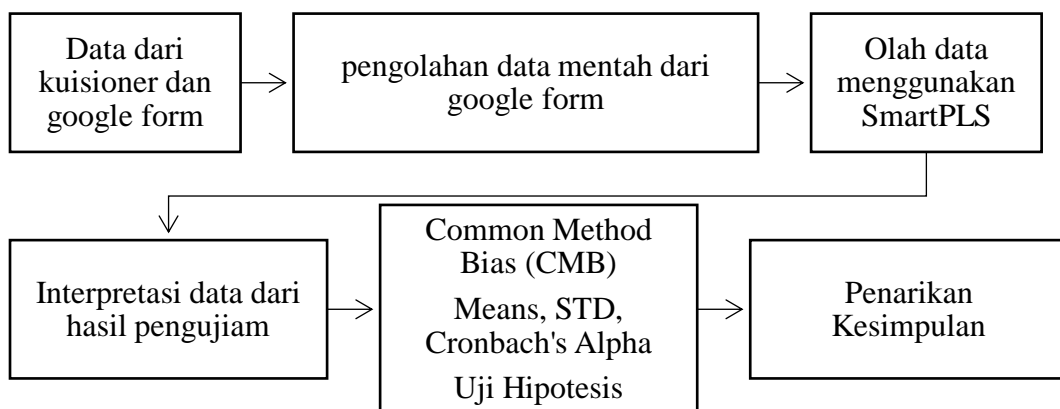
Kemudian pada tabel definisi operasional berikut yang menjelaskan mengenai tingkat kepuasan publik terhadap pengembangan online service development pada aplikasi Bantulpedia:

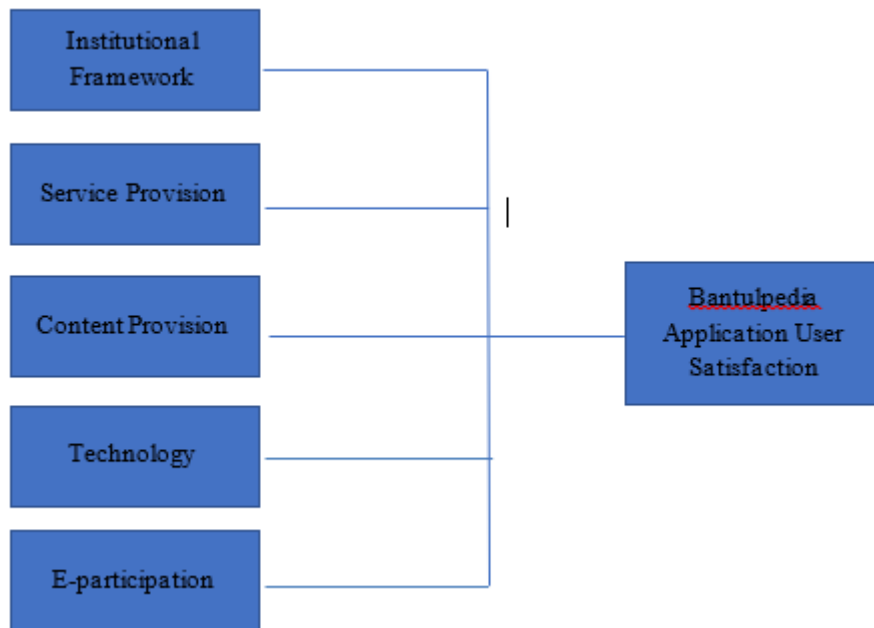
No.	Variabel	Indicator	Parameter
1.	Online Service Development	1. Kerangka Kelembagaan	1. Ketersediaan dan aksesibilitas 2. Perlindungan konsumen 3. Regulasi dan pengawasan 4. Kualitas layanan,
		2. Ketersediaan layanan	1. Ketersediaan layanan 2. Personalisasi dan kustomisasi 3. Kualitas konten

		3. Ketersediaan konten	1. Keragaman konten 2. Aksesibilitas konten 3. Keandalan teknologi
		4. Teknologi	1. Mudah digunakan 2. Inovasi teknologi 3. Tingkat partisipasi
		5. Partisipasi online	1. Keterlibatan dan keterbukaan 2. Dampak pengaruh

1.9 KERANGKA BERPIKIR

Bagan 1 : Kerangka Berpikir





H1 : Institutional Framework (IF) (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bantulpedia (Y).

H2: Penyediaan Pelayanan (SP) (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bantulpedia (Y).

H3: Penyediaan Konten (CP) (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bantulpedia (Y).

H4: Teknologi (T) (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bantulpedia (Y).

H5: E-partisipasi (EP) (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bantulpedia (Y).

Kemudian, Dalam membangun tingkat kepuasan publik melalui aplikasi bantupedia, penulis menggunakan teori *online service* (Coombs, 2010). Ada dua indikator yang akan diteliti yakni: pengetahuan krisis dan interaksi publik. Ada lima indikator yang digunakan yakni *institutional framework, service provision, content provision, technology, and e-participation*.

1.10 METODE PENELITIAN

1.10.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menggambarkan berbagai kondisi dari berbagai situasi atau variabel, objek penelitian, yang muncul di Masyarakat. Penelitian kuantitatif sendiri merupakan penelitian yang menghasilkan data-data kuantitatif berupa hasil peristiwa tertentu yang diamati (Creswell, 2014). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap dampak kepuasan publik pada penggunaan aplikasi bantupedia sebagai sebuah pengembangan layanan online service.

1.10.2 Sumber Data

Menurut Nugrahani (2014) menyebutkan bahwa sumber data dalam penelitian kuantitatif dapat berupa data yang bersifat keras (angka statistik), data lunak (kalimat dan Tindakan dalam suatu peristiwa). Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang digunakan. Survei untuk kepuasan pada tingkat layanan *online service* pada Bantupedia. Kedua, data sekunder yang bersumber dari artikel-artikel, dan dokumen-

dokumen lainnya yang terkait dengan topik penelitian (Ibrahim & Maita, 2017).

1.10.3 Teknik Pengumpulan Data

Nugrahani (2014) menyebutkan bahwa teknik pengumpulan data instrumen penelitian yang

a. Bantulpedia aplikasi

Sampel

Dalam menentukan jumlah responden penelitian, penulis menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan ::

$$n = 1 + 2$$

Detail:

N=Sampel

N=Populasi

e=kesalahan pengambilan sampel

Sampling error (e) yang penulis gunakan sebesar 10% dengan mempertimbangkan aspek populasi yang sangat heterogen dan keterbatasan penulis. Jumlah responden yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 699.784 (penduduk usia produktif 15-64 tahun). Berikut perhitungan rumus Slovin untuk menentukan sampel:

$$n = 1 + 2$$

$$699.784$$

$$1 + 699.784 (0,1)^2$$

$$699.784$$

$$1 + 699.784 (0,01)$$

$$n = 699.784$$

$$6.957,85$$

$$= 100,5747$$

$$N = 100$$

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 pengguna, dan populasi sampelnya adalah pengguna di Kabupaten Bantul.

1.10.4 Teknik Analisis Data

a. Bantulpedia

Penelitian ini menggunakan model data primer berdasarkan hasil survei. Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang meminta responden memberikan jawaban tertulis atas beberapa pertanyaan. Peneliti membagikan *Google Form* kepada pengguna Aplikasi Mobile Bantulpedia lokal secara acak. Berikut adalah hipotesis yang dibangun

Software SmartPLS 3 digunakan untuk menguji hipotesis, validitas perhitungan, dan analisis reliabilitas antar variabel penelitian pada saat pengolahan data. Skala Likert digunakan dalam indikator kuesioner untuk mengukur persepsi responden. Skala ini memiliki lima pilihan: (1) sangat puas, (2) puas, (3) netral, (4) tidak puas, dan (5) sangat tidak puas.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk penguraian singkat, bagan, hubungan antar CMB, Means, Standar Deviation, Cronbach Alpha, dan Uji Hipotesis.

1.10.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Kabupaten Bantul. Hal tersebut dikarenakan untuk melihat pengembangan dari negara berkembang di Asia Tenggara dan mengevaluasi dari pengembangan layanan online service di Kabupaten Bantul.