

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tatanan masyarakat di dalam era globalisasi serta kemajuan teknologi saat ini, menuntut akan adanya pemenuhan atas ketersediaan informasi yang berbasis sistem serta pelayanan publik secara efisien dan efektif yang nantinya mampu diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Di dalam perkembangannya, Sistem Informasi semakin diperlukan guna memenuhi kerja-kerja perusahaan ataupun organisasi. Disamping meningkatnya kebutuhan masyarakat akan ketersediaan informasi perusahaan ataupun organisasi selayaknya mampu menyediakan informasi yang terpadu serta terintegrasi.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada awal berkembangnya sejak tahun 1960an, secara umum Sistem Informasi Manajemen diartikan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi yang digunakan guna mendukung operasi, manajemen serta pengambilan keputusan sebuah Organisasi. Secara singkat Sistem Informasi Manajemen dikenal sebagai suatu Sistem Informasi, Sistem Pemrosesan Informasi, Sistem Informasi dan Pengambilan Keputusan.

Di dalam pengertian Sistem Informasi Manajemen (Dwi Ajie Miyarso, 1996) menjelaskan Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

menjelaskan bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan publik untuk mencapai kepuasan antara lain transparansi yang bersifat terbuka dan mudah diakses, akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi penerima dan pemberi pelayanan berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.

Keberadaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 terkait tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik; (2) kewajiban badan publik dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Seiring semakin meluasnya peningkatan kebutuhan masyarakat akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai sistem informasi berbasis jaringan internet, yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah Pusat dan pemerintah Daerah otonom harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *Electronic Government*. Melalui pengembangan *electronic goverment* dilakukan penataan

sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah Daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

(World Bank dalam Indrajit, 2016) mengemukakan terkait dengan *E-government* yakni *E-government* merujuk pada penggunaan oleh lembaga pemerintah dari teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, internet dan komputer seluler) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lengan pemerintah lainnya. Dari penjelasan terkait dengan *E-government* dari *World Bank* maka mekanismenya merupakan suatu hal interaksi yang baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.

Implementasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman guna meningkatkan kualitas pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik. Melalui kegiatan pelayanan dan pengelolaan informasi publik ini yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kabupaten Sleman melalui Dinas Kominfo Sleman berupaya meningkatkan pelayanan publik tersebut melalui sistem informasi manajemen dengan menyiapkan aplikasi *E-government* yaitu Lapor Sleman. Lapor Sleman sendiri merupakan sebuah aplikasi yang dibuat guna menjadi sarana pengaduan

masyarakat untuk pemerintah Kabupaten Sleman. Untuk Tahun 2020 dimulai dari Januari hingga Desember jumlah aduan yang diterima oleh Diskominfo Sleman sebanyak 96 aduan:

Tabel 1.1 Jumlah Aduan Dinas Kominfo Tahun 2020

NO	BULAN	JUMLAH ADUAN
1	Januari	14
2	Februari	2
3	Maret	18
4	April	10
5	Mei	-
6	Juni	3
7	Juli	3
8	Agustus	2
9	September	5
10	Oktober	14
11	November	21
12	Desember	4
JUMLAH		96

Sumber : Diskominfo Sleman

Dari Tabel 1.1 diatas, jumlah aduan yang masuk sebanyak 96 aduan kepada Diskominfo Sleman, aduan terbanyak sepanjang Tahun 2020 terkait dengan jaringan internet dan tiang FO, *Website Covid-19* sebagai kanal informasi dan bimbingan teknis bisnis online.

Yang sama-sama kita ketahui dimana pada tahun ini terjadi pandemi *Covid-19* yang menyebabkan segala aktivitas pelayanan publik menjadi terhambat, begitupun di Dinas Kominfo Sleman didalam penyelesaian masalah dari laporan masyarakat yang masuk menjadi ikut terhambat.

Tabel 1.2 Jumlah Aduan Dinas Kominfo Tahun 2020

NO	BULAN	TERJAWAB	BELUM TERJAWAB
1	Januari	14	0
2	Februari	1	1
3	Maret	18	0
4	April	8	2
5	Mei	0	0
6	Juni	3	0
7	Juli	3	0
8	Agustus	2	0
9	September	5	0
10	Oktober	12	2
11	November	20	1
12	Desember	3	1
JUMLAH		89	7

Sumber : Diskominfo Sleman

Dari tabel 1.2 diatas sepanjang Tahun 2020 jumlah aduan yang terselesaikan 89 aduan dan sebanyak 7 aduan yang belum terselesaikan.

Pada dasarnya diharapkan dengan adanya aplikasi Lapor Sleman ini akan memberikan dampak kemudahan bagi masyarakat terkhusus masyarakat Kabupaten Sleman didalam menyampaikan aduan aspirasi dan informasi kepada pemerintah pada Tahun 2020. Sehingga meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik sehingga terwujud pembangunan yang efektif dan efisien lewat mekanisme *bottom-up*. Berangkat dari penjelasan sebelumnya penulis tertarik untuk mengangkat menjadi judul skripsi terkait “Pengaruh Kepercayaan Publik, Transparansi, dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan di Dalam Penggunaan Lapor Sleman”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan didalam penggunaan Lapor Sleman di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman pada tahun 2020?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan publik, transparansi, dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Lapor Sleman di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman pada tahun 2020?

C. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap penggunaan Lapor Sleman di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman pada tahun 2020.
2. Menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan didalam penggunaan Lapor Sleman di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman pada tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Memberikan sumbangan pemikiran dan ilmu pengetahuan di dunia pendidikan, khususnya Stakeholder Pemerintah Kabupaten Sleman didalam penyusunan kebijakan.

- b) Memberikan bahan acuan atau pedoman bagi penelitian pengembangan selanjutnya

2. Manfaat Praktis

- a) Diharapkan kedepannya penelitian ini sebagai bahan tambahan referensi bagi mahasiswa dan pembaca dan juga menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk para peneliti selanjutnya. Sehingga tulisan ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan terkait tema hingga hal-hal yang ada didalam penelitian ini terhadap penelitian lainnya yang serupa.
- b) Diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang pelayanan dan pelaksanaan E-Lapor Sleman didalam upaya peningkatan standar mutu pelayanan.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penyusunan skripsi dibutuhkan berbagai dukungan teori dari berbagai sumber atau rujukan yang mempunyai relevansi dengan rencana penelitian. Sebelum melakukan penelitian, telah dilakukan pengkajian beberapa literature yang berkaitan dengan pembahasan ini. Adapun kajian kepustakaan yang relevan dengan judul penelitian ini, sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh (Shelvya, 2018) yang mana berfokus pada peningkatan sistem pada sistem pengarsipan di setiap kelurahan agar terkomputerisasi sesuai dengan perkembangan teknologi. Tujuannya guna membantu mempermudah pegawai Kelurahan (Kepala seksi pelayanan umum dan sekretarisnya) didalam mengarsipkan data dan pencarian data secara tepat.

Penelitian yang dilakukan (Yaman Syahroni Muhammad Nurhuda, 2018) pada penelitian yang dilakukan yakni merupakan sebuah layanan Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR) melalui Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang pada dasarnya guna melayani orang terlantar yang ada di Provinsi Jawa Timur. Pada sistem tersebut berfokus kepada orang terlantar untuk kembali ke daerah asal mereka dengan aplikasi.

Penelitian yang dilakukan (Puguh, 2008) pada penelitian ini melakukan evaluasi sistem Siak yang diaplikasikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Siak merupakan sebuah sistem informasi administrasi berbasis web yang disusun berdasarkan standarisasi khusus yang bertujuan untuk menata sistem administrasi dibidang kependudukan agar nantinya memperbaiki alur pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan standar yang diteloh ditentukan sehingga pada akhirnya terbentuk administrasi yang tertib.

Penelitian yang dilakukan (Darea Wulandari Devita, 2016) pada penelitian ini yang mana bertujuan untuk menerapkan Simda Keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan dan informasi keuangan secara tepat waktu, lengkap, akurat, dan dapat diandalkan sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun yang perlu dicapai di dalam penelitian ini yakni mengevaluasi penerapan Simda Keuangan di DPPKA Kabupaten Kepulauan Sangihe. Penelitian ini akan mengukur sejauh mana keberhasilan dari penerapan Simda yang telah berjalan.

Penelitian yang dilakukan (Wati Evelina, 2017) bertujuan untuk mengetahui penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan

Pusat untuk pelayanan publik dan media komunikasi yang interaktif. Di dalam penelitiannya ini juga mengukur sampai mana kesigapan pemerintah daerah dan pusat di dalam mengupayakan masyarakat guna menggunakan teknologi informasi untuk melakukan interaksi dengan pemerintah terkait dengan mengakses informasi dan memberikan masukan-masukan untuk kesejahteraan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan (Nurita & Febriana, 2014) di dalam penelitian ini yang mana berfokus kepada optimalisasi pelayanan transaksi secara elektronik pada bidang perizinan di kota Malang. Pada tujuannya untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem di dalam memberikan pelayanan yang transparan dan akurat. Dalam upaya peningkatan pelayanan maka dikembangkan PTSP-Online, Website BP2T, Perizinan keliling, pemasangan jaringan internet gratis di berbagai kelurahan di kota Malang, serta pembinaan kelompok informasi masyarakat (KIM) di Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan (Rafida Hasna, 2019) pada penelitian ini yang mana berfokus kepada analisis efektivitas aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan online (Simponie) dalam pelayanan perizinan usaha secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang pada tahun 2018. Pada tujuannya penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan efektivitas aplikasi Simponie yang disediakan di dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Serang.

Penelitian yang dilakukan (Mayangsari Rizadian, 2018) pada penelitian yang mana terkait dengan sistem informasi manajemen nikah (Simkah) merupakan inovasi terbaru di dalam mengoptimalkan kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya dengan memanfaatkan fungsi dari internet. Pada orientasinya Simkah memudahkan dalam menjaga keamanan data yang masuk, menghindarkan dari kesalahan/manipulasi data serta memudahkan untuk pelaporan data nikah rujuk ke Kementrian Agama. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur efektivitas penerapan Simkah yang telah dijalankan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya.

Penelitian yang dilakukan (Larasati Citra Dewi, 2019) dalam penelitian yang terkait dengan sisten informasi aplikasi mobile pajak daerah (SAMPADE) yang bertujuan untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan perpajakan bagi masyarakat, khususnya Wajib Pajak (WP) untuk mengetahui informasi tentang perpajakan daerah di Kota Malang secara aktual dan efisien, mulai dari informasi objek pajak, informasi tagihan dan tunggakan, informasi mengenai sistem pembayaran sampai kepada konsultasi pajak daerah.

Penelitian yang dilakukan (Triyanto & Efendi, 2019) yang terkait dengan penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini yakni menganalisis penerapan Elektronik Kesehatan di Puskesmas Kota Bengkulu terkait dengan implementasi dan sampai kepada faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat di dalamnya.

Di samping dari itu Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu bertujuan untuk meminimalisir permasalahan yang ada pada pelayanan kesehatan pada tingkat Puskesmas di seluruh Provinsi Bengkulu dengan dibuatnya sistem informasi elektornik kesehatan.

Berdasarkan beberapa kajian di atas telah dijelaskan masing-masing penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen, Manajemen Sistem, sampai kepada Evaluasi di dalam peningkatan pelayanan publik. Maka untuk pembeda dalam penelitian kali ini yaitu di mana penelitian sebelumnya belum ada yang membahas terkait dengan Sistem Informasi E-Lapor pada tahun 2019 maka dari itu Penulis lebih memfokuskan kepada Evaluasi Sistem Manajemen Informasi E-Lapor di Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Tahun 2019.

F. Landasan Teori

1. E-Government

1.1. Definisi E-Government

E-government adalah kependekan kata dari *Electronic Government*. *E-government* merupakan salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, yang di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan hingga pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu system.

Menurut (Heeks dalam Hasibuan & Santoso, 2005) mendefinisikan *E-government* sebagai penggunaan *Information and Communication Technologies (ICT)* untuk memperbaiki aktivitas organisasi pemerintahan. Pada intinya *E-government* sendiri merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain, seperti masyarakat, pelaku bisnis dan instansi lainnya.

Pada pengembangan *E-government* pasti akan melibatkan suatu sistem teknologi dikarenakan segala urusan pemerintahan terintegrasi dalam satu sistem. Tujuannya yakni agar pemanfaatan dan pendayagunaan dalam meningkatkan pelayanan publik, baik dalam tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, masyarakat, hingga pelaku bisnis dapat tercipta lebih baik, penyediaan akses informasi kepada publik yang lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan yang *accountable* serta transparan kepada masyarakat. pada dasarnya proses dari *E-government* nantinya sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif, efisien, produktif dan responsif.

1.2.Tujuan E-Government

Pada instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dimana dalam hal ini *E-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan utama (Inpres No.3, 2003) yaitu:

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan biaya terjangkau.
- 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Anggrahini (2008:150) ruang lingkup dari Implementasi *E-government* yaitu:

- 1) Membangun teknologi berbasis internet guna menambah akses dan memberikan pelayanan jasa oleh pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Keterhubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat bisa mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan dari pemerintah.

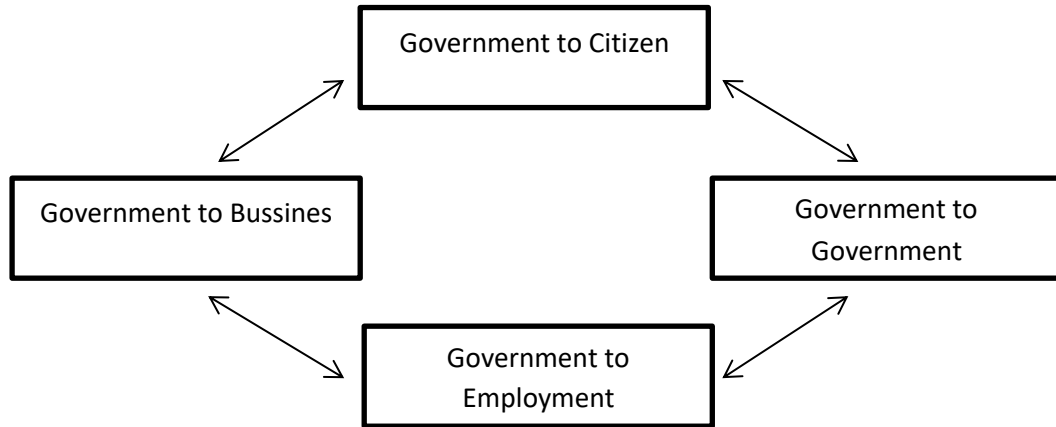
- 3) Keterhubungan elektronik di lingkungan internal maupun eksternal untuk berbagai aplikasi.

Berdasarkan hal di atas tujuan *E-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh elemen masyarakat.

1.3.Klasifikasi E-government

Dalam bukunya *Electronic Government* (Indrajit, 2006) menjelaskan tipe relasi dalam *E-government* dapat dibedakan dalam empat tipe sebagai berikut:

Gambar 1.F.1 Klasifikasi E-government



a. *Government to Citizens (G to C)*

Tipe *G to C* ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portopolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-government* bertipe *G to C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business (G to B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda

perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktifitas sehari-hari, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Di samping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi *profit*. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar parapraktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Government (G to G)*

Era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan di negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar suatu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerja sama antar *entity-entity* negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial budaya dan lain sebagainya.

d. *Government to Empoyess (G to E)*

Pada akhirnya aplikasi *E-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sebuah institusi sebagai pelayan masyarakat.

1.4.Indikator Keberhasilan E-government

Indikator keberhasilan *E-government* (Budi Rianto dalam Maulana, 2018) mengatakan setidaknya ada 4 indikator di dalam keberhasilan *E-government*, yaitu:

- 1) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- 2) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- 3) Ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- 4) Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*.

2. Pelayanan Publik

2.1.Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh (Moenir dalam Ismail Nurdin, 2019) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Pengertian lain dikemukakan oleh Ratminto dan Atik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian di atas maka pelayanan publik dapat diartikan suatu kegiatan pemberian layanan berupa barang atau jasa, dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan dapat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan pemberi layanan, seperti sebuah instansi, organisasi dan lain sebagainya.

2.2.Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas

pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban,** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sehingga pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No. 63./ KEP/ M.Pan/7/2003 antara lain adalah:

- a. **Kesederhanaan.** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan.** 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

- keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3)
Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akuransi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersediannya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan

standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan.

Standar pelayanan publik menurutj Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Komptensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya

standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

2.3.Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut (Fandy Tjiptono dalam Gita crystalia, 2015) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan, jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas (Moenir dalam Gita crystalia, 2015) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurutnya adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dulu.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

3. Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menerima sebuah inovasi atau sistem yang baru, di mana keamanan dan kerahasiaan data pribadi menjadi alasan masyarakat untuk menggunakan layanan pemerintahan berbasis elektronik tersebut. (Dr. Drs. Ismail Nurdin, 2019) ada beberapa hal yang mempengaruhi adalah kepercayaan terhadap

teknologi. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap teknologi tersebut adalah keamanan (*security*), kegunaan (*usability*), keandalan (*reability*), dan kerahasiaan (*privacy*).

Kepercayaan pengguna layanan merupakan sudut pandang penggunaan layanan terhadap pemberi layanan, di mana faktor pembentuk kepercayaan itu adalah kemampuan dalam memberikan layanan, menjalankan sesuai dengan keinginan pengguna layanan, dan integritas yaitu kejujuran serta mampu menepati pengguna layanan yang dilakukan oleh pengguna layanan, hal ini disampaikan (Widjajanti & Sugiyanto, 2017). Kepercayaan menjadi dasar untuk membangun hubungan yang baik antara masyarakat dengan lembaga pemerintah, sehingga memudahkan pemerintah menjalankan program kerjanya.

Lebih lanjut, (Moodiningsih, 2017) mengatakan bahwa membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Kepercayaan terbentuk melalui rangkaian perilaku antara orang yang memberikan kepercayaan dan orang yang dipercayai tersebut. Kepercayaan muncul dari pengalaman dua pihak yang sebelumnya bekerja sama atau berkolaborasi dalam sebuah kegiatan atau organisasi. Pengalaman ini memberikan kesan positif bagi kedua pihak sehingga mereka saling mempercayai dan tidak berkhianat, yang dengan itu dapat merusak komitmen.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan individu akan kebaikan individu atau

kelompok lain dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk kepentingan bersama.

3.1.Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan

Menurut (Mayer dalam Moodiningsih, 2017) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu:

- a. Kemampuan. Kepercayaan adalah ranah khusus, sehingga individu membutuhkan keyakinan akan seberapa baik seseorang memperlihatkan performanya. Faktor pengalaman dan pembuktian performanya akan mendasari munculnya kepercayaan orang lain terhadap individu. (Kim dalam Moodiningsih, 2017) menyatakan bahwa *ability* meliputi kompetensi, pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan.
- b. Integritas. Integritas terlihat dari konsistensi antara ucapan dan perbuatan dengan nilai-nilai diri seseorang. Kejujuran saja tidak cukup untuk menjelaskan tentang integritas, namun integritas memerlukan keteguhan hati dalam menerima tekanan. (Kim dalam Moodiningsih, 2017) mengemukakan bahwa *integrity* dapat dilihat dari sudut kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterus-terangan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliabilty*).
- c. Kebaikan hati. Kebaikan hati berkaitan dengan intensi (niat). Ada keterkaitan dalam diri seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain. Hal tersebut akan mengarahkannya untuk memikirkan orang

tersebut dan memberikan intense untuk percaya atau tidak dengan orang tersebut. Menurut (Kim dalam Moodiningsih, 2017) benevolence meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima. Adanya beberapa faktor yang telah disebutkan maka dapat disimpulkan faktor yang membentuk kepercayaan anata individu dengan yang lain yaitu faktor kemampuan, integritas, dan faktor kebaikan hati.

4. Transparansi

Transparansi artinya, dalam menjalankan pemerintahan, pemerintah mengungkapkan hal-hal yang sifatnya material secara berkala kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan, dalam hal ini yaitu masyarakat luas sehingga prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya tentang keuangan daerah. Transparansi merupakan bentuk keterbukaan informasi kepada pihak yang membutuhkan informasi tersebut sehingga semua pihak yang terlibat mengetahui apa yang dilakukan oleh organisasi, termasuk prosedur, dan keputusannya yang diambil oleh organisasi dalam pelaksanaan urusan publik atau kegiatannya (Mohammad Fahmi Ikhwandha, 2018).

Menurut (Pasaribu dalam Nasution, 2018) mengatakan bahwa transparansi dibentuk berdasar pada kebebasan dalam mendapatkan informasi pemerintahan yang dilakukan oleh masyarakat, baik itu informasi pembuatan kebijakan sampai pelaksanaan dari sebuah kebijakan tersebut.

Kebebasan dalam mendapatkan informasi dari pemerintah itulah yang membuat kepercayaan terhadap pemerintah. Transparansi merupakan sebuah aturan atau ketentuan untuk mengawasi sebuah keterbukaan.

Tanpa adanya keterbukaan dan melibatkan publik sebagai suatu jejaring dalam pengambilan keputusan, pengambilan kebijakan di daerah hanya akan mengarah pada pemerintah yang cenderung korup dan lemah dari sisi akuntabilitas. Prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai.

Menurut (Werimon dalam Nasution, 2018) transparansi memiliki dua aspek memiliki, komunikasi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dan hak mendapatkan sebuah informasi secara mudah. Indikator-indikator dari transparansi adalah sebagai berikut :

- a) Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab.
- b) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
- c) Kemudahan akses informasi.
- d) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Prinsip-prinsip transparansi dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti berikut:

- a. Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- b. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.
- c. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan sebuah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat, maka dalam proses pengembangan setiap wacana publik perlu adanya keluasaan yang diberikan kepada masyarakat untuk mengakses informasi tentang kinerja dan akuntabilitas. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mampu dan selalu memberikan informasi yang lengkap, akurat dan tepat waktu dan secara transparan untuk kepentingan masyarakat.

Menurut (Suherman, 2013) akuntabilitas merupakan sebuah pertanggungjawaban yang harus diberikan kepada pemberi tanggung jawab, baik itu dalam hal melaporkan atau menyampaikan segala aktivitasnya. Akuntabilitas ini memang menjadi hal yang sangat bagus demi terwujudnya sistem pemerintahan yang baik, apalagi dimudahkan dengan adanya sistem pemerintah berbasis elektronik yang memudahkannya untuk melaporkan segala aktivitas maupun kebijakan kepada masyarakat, sehingga

mewujudkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah. Akuntabilitas menjadi sebuah pengawasan masyarakat kepada para aparatur pemerintah terhadap aktivitas yang dilakukan di dalam pemerintahan, karena kewajiban mereka mempertanggungjawabkan kinerjanya.

Lebih lanjut lagi, akuntabilitas merupakan hal mempertanggungjawabkan pengelolaan dari sumber daya yang telah diberikan kepada seseorang serta pelaksanaan yang telah dikerjakan sebagai bentuk kebijakan yang dipercayakan kepada suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas segala aktivitas dan kegiatan organisasi yang dituangkan dalam bentuk pelaporan oleh pihak yang diberi tanggungjawab kepada pemberi amanah untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu (Mohammad Fahmi Ikhwandha, 2018).

5.1.Indikator Akuntabilitas

(David Hulme & Mark Turney dalam MUKHILDA, 2016) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti : 1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; 2) keberadaan kualitas moral yang memadai; 3) kepekaan; 4) kererbukaan; 5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan 6) upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Akuntabilitas sebagai instrumen kontrol dapat mencapai keberhasilan hanya jika :

- 1) Pegawai publik memahami dan menerima tanggungjawab atas hasil yang diharapkan dari mereka.
- 2) Bila pegawai publik diberi otoritas yang sebanding dengan tanggung jawabnya bila ukuran evaluasi kinerja yang efektif dan pantas digunakan dan hasilnya diberitahukan pada atasan dan individu bersangkutan.
- 3) Bila tindakan yang sesuai, adil, dan tepat waktu diambil sebagai respon atas hasil yang dicapai dan cara penyampaiannya; dan
- 4) Bila menteri dan pemimpin politik berkomitmen tidak hanya menghargai mekanisme dan prosedur akuntabilitas ini, namun juga menahan diri untuk tidak menggunakan posisi otoritasnya untuk mempengaruhi fungsi normal administrasi.

Dari dimensi akuntabilitas yang telah dijelaskan dan disebutkan di atas yang bersumber dari (Elwood dalam MUKHILDA, 2016), dimensi tersebut dapat dijabarkan menjadi indikator akuntabilitas adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran
 - a. Kepatuhan terhadap hukum
 - b. Penghindaran korupsi dan kolusi
2. Akuntabilitas Proses
 - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur
 - b. Adanya pelayanan publik yang responsif

- c. Adanya pelayanan publik yang cermat
- d. Adanya pelayanan publik yang biaya murah
- 3. Akuntabilitas Program
 - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal
 - b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat
- 4. Akuntabilitas Kebijakan
 - a. Mempertanggung jawabkan kebijakan yang telah diambil.

Lebih lanjut berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang teknik transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

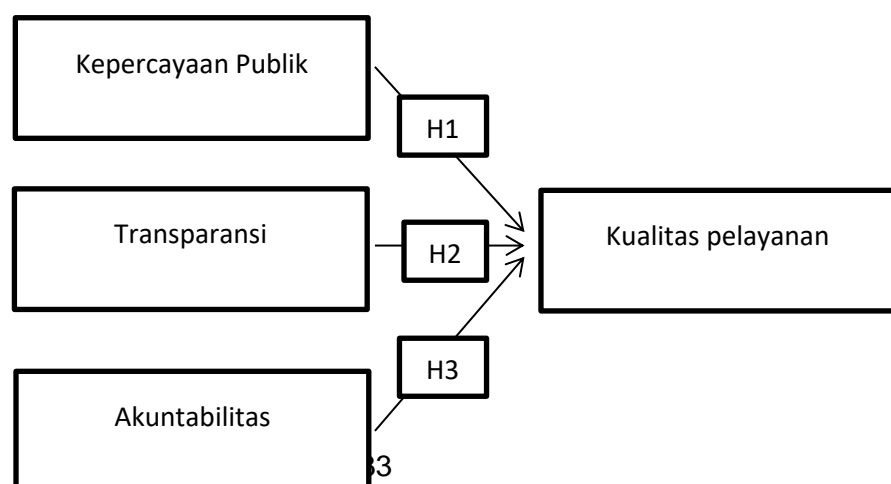
- a. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan :
 - 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

- c. Kepastian dan tepat waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan
- d. Akurasi : produk pelayanan publik dikerjakan dengan benar, tepat, dan sah
- e. Tidak diskriminatif : tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Bertanggungjawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang tunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasana : tersedianya sarana dan prsarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Akuntabilitas juga salah satunya dapat dilihat sebagai faktor pendorong yang menimbulkan tekanan kepada faktor-faktor terkait untuk bertanggungjawab atas pelayanan publik dan jaminan adanya kinerja pelayanan publik yang baik.

Gambar 1.F.2 Kerangka Teoritik



G. Hipotesa Penelitian

- H1 : Kepercayaan Publik mempengaruhi implementasi peningkatan pelayanan Lapor Sleman secara positif dan signifikan
- H2 : Transparansi mempengaruhi implementasi peningkatan pelayanan Lapor Sleman secara positif dan signifikan
- H3 : Akuntabilitas mempengaruhi implementasi peningkatan pelayanan Lapor Sleman secara positif dan signifikan

H. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan suatu pemikiran yang berusaha untuk menjelaskan dan menjabarkan terkait dengan pembatasan pengertian antara konsep satu dengan yang lain. Definisi konseptual juga merupakan penggambaran hubungan konsep-konsep khusus yang menentukan variabel yang saling berhubungan. Adapun definisi konseptual yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik merupakan sebuah sudut pandang masyarakat kepada pemerintah yang nantinya mampu meningkatkan hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah, sehingga adanya hal tersebut mampu membantu dan memudahkan pemerintah dalam menjalankan setiap program kerjanya

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen dapat diperoleh dari

perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata didapatkan oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

3. Transparansi

Merupakan sebuah keterbukaan yang diberikan kepada masyarakat baik itu dilakukan dengan melakukan sebuah komunikasi secara langsung ataupun dengan kemudahan akses untuk mendapatkan sebuah informasi.

4. Akuntabilitas

Merupakan sebuah pertanggung jawaban yang diberikan oleh pemilik tanggung jawab kepada pemberi tanggung jawab dalam menjalankan segala aktifitas maupun kinerjanya.

I. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penelitian. Definisi operasional akan memberikan petunjuk dalam mengukur suatu variabel dalam melakukan kegiatan penelitian. Melalui definisi operasional maka, akan ditentukan indikator variabel dan bagaimana mengukur indikator tersebut. Adapun definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Tabel 1.3 Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Faktor-faktor penentu didalam implementasi E-Lapor	
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan2. Kecepatan respon, kecepatan respon yang diberikan penyedia layanan didalam pemenuhan informasi kepada pengguna layanan3. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
Kepercayaan Publik	<ol style="list-style-type: none">1. Ability, kemampuan untuk menyelesaikan setiap masalah yang telah diajukan oleh pengguna layanan2. Integritas, integritas serta bertanggung jawab akan setiap pemenuhan/penyelesaian masalah3. Kebaikan hati, kebaikan hati didalam menyelesaikan masalah meliputi empati, perhatian, keyakinan dan daya terima
Transparansi	<ol style="list-style-type: none">1. Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses publik2. Pengguna layanan didalam pemenuhan informasi yang dibutuhkan, penyedia layanan senantiasa memberikan informasi yang jelas3. Kemudahan akses informasi yang ditempuh pengguna atas informasi yang disediakan penyedia layanan

Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran dapat memberikan pelayanan serta informasi secara transparan 2. Adil dan tidak diskriminatif 3. Akuntabilitas kebijakan, dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil
---------------	---

J. Metode Penelitian

1. Desain dan Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem informasi manajemen berbasis elektronik serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Desain metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan juga dengan metode kualitatif berupa wawancara dan juga dokumentasi sebagai data penunjang. Maka dari itu, penelitian menggunakan desain metode survey dan metode pengambilan data berupa wawancara dan dokumentasi. Di dalam buku (Sugiyono, 2013) metode survey merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari suatu tempat secara fakta bukan dibuat-buat, peneliti dapat melakukan pengumpulan data dengan pembagian kuesioner, melakukan test, melakukan wawancara, dan lain sebagainya pada sebuah populasi yang kecil maupun besar. Pengambilan data pada populasi menggunakan alat berupa kuesioner yang memberikan informasi mengenai realita populasi dan *sample* secara nyata.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *survey* dan metode wawancara, serta dokumentasi untuk mendapatkan data primer mengenai kualitas pelayanan e-Lapor di dalam peningkatan pelayanan publik di

Kabupaten Sleman. penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur dan juga wawancara sebagai instrumen penelitian untuk pengumpulan data primer.

2. Lokasi dan Target Responden

Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah tersebut diambil karena mendapatkan pendampingan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (PANRB) dalam hal penguatan kapasitas aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) (Kominfo.Sleman, 2019).

Lebih spesifik lagi, penelitian ini mengambil organisasi perangkat daerah (OPD) yang menyelenggarakan pelayanan publik, yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman yang beralamat di Komplek Kantor Bupati Sleman, Jalan Parasmya, Baran Kidul, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Di samping dari itu, responden yang dijadikan sasaran penelitian ini merupakan masyarakat yang menggunakan aplikasi Laporan Sleman.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi merupakan suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenal dengan generalisasi hasil penelitian. Populasi

pada penelitian ini yakni pengunduh/pengguna layanan pada tahun 2020.

Tabel 1.4 Jumlah Pengunduh Lapor Sleman Tahun 2020

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNDUH
1	Januari	31
2	Februari	29
3	Maret	31
4	April	30
5	Mei	31
6	Juni	30
7	Juli	31
8	Agustus	31
9	September	30
10	Oktober	30
11	November	30
12	Desember	26
JUMLAH		360

Sumber : Diskominfo Sleman

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunduh aplikasi Lapor Sleman sepanjang Tahun 2020 yang dikeluarkan oleh Diskominfo Sleman dengan jumlah pengunduh sebesar 360 orang.

b. Sampel

Dikarenakan pandemi *Covid-19* yang terjadi, terdapat perubahan didalam jumlah pengambilan sampel penelitian. Teknik pengambilan

sampel menggunakan *convenience sampling*. Teknik *convenience sampling* merupakan pengambilan sampel dimana peneliti memiliki akses kemudahan dalam mendapatkan sampel dikarenakan populasi target yang memenuhi kriteria bersedia dan sukarela menjadi sampel, dari segi gender, waktu, biaya dan kondisi lingkungan tidak mengalami kesulitan, maupun kriteria khusus tersedia dalam waktu dan tempat yang tepat.

Dikarenakan pandemi *Covid-19* yang sedang terjadi, dan dapat beresiko bagi peneliti maupun responden maka jumlah sampel yang diambil hanya 3 (tiga) bulan dimulai dari Oktober hingga Desember.

Penentuan jumlah sampel awal dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

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

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

dari rumus tersebut maka : $n = \frac{86}{1+86(5\%)^2} = 71$

Sehingga jumlah sampel awal yang digunakan untuk penelitian ini adalah 71 responden.

4. Pengukuran dan Analisis Data

Metode pengumpulan data dalam studi ini memakai pertanyaan survey kuantitatif yang dikembangkan dari indikator-indikator variabel.

Kuesioner ini merupakan kuesioner yang bersifat tertutup dengan menggunakan skala likert. Di mana skala likert ini digunakan untuk menentukan pendapat dari responden, yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk melakukan analisis data. Menurut Ngunandi & Anondho (2018) SEM-PLS merupakan metode model persamaan struktural yang membangun model prediktif dan memiliki banyak faktor dan setara, SEM merupakan metode analisis antara dua atau lebih variabel, yang merupakan sebuah teknik persilangan dari dua atau lebih populasi yang memiliki beberapa aspek yang tegas baik itu dari analisis faktor yang ada dalam permasalahan. PLS merupakan metode yang dapat digunakan dengan jumlah sampel kecil maupun sampel dalam jumlah besar yang dapat meningkatkan perkiraan kedekatan perbedaan nilai dalam pengukuran ulang. Dalam pengelolaan data SEM tersebut menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Menurut Harahap & Pd, (2020) Smart PLS memiliki kelebihan diantaranya : pengujian hubungan di antara variabel, dalam pendekatannya tidak didasarkan pada berbagai asumsi, ketika terbatas pada jumlah sample bukan jadi masalah karena pada Smart PLS jumlah sample yang digunakan lebih kecil sehingga ketika metodenya menggunakan bootstrapping tidak memberikan persyaratan sample yang terkecil, dan Smart PLS dapat mengolah SEM dengan mengolah berbagai skala ukuran indikator ke dalam satu model.

Penggunaan SEM-PLS dalam penelitian ini, bertujuan untuk menghitung validitas, realibilitas, serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas memiliki tujuan untuk mengukur kualitas, kebenaran dan melihat berapa baik konsep tersebut didefinisikan dalam suatu ukuran menurut Hair et.al dalam (Coryanata, 2016). Realibilitas menurut Mustofa dalam Juliandi (2018). Realibilitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan tingkat kepercayaan dalam penelitian. Sedangkan menurut Wirawan (2016) regresi digunakan untuk menentukan sifat dan hubungan dua variabel yaitu independent variabel dan dependent variabel. Kemudian, hipotesis digunakan untuk menguji seberapa pengaruh independent variabel terhadap dependent variabel, (I. Z. Muflihah, 2017).