

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

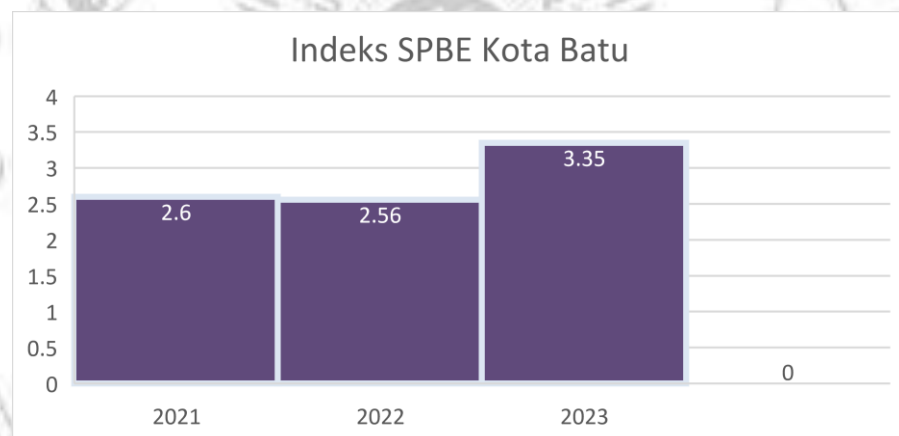
Perkembangan dalam bidang teknologi di berbagai Negara begitu pesat, termasuk di Indonesia. Era revolusi industri 4.0 seperti sekarang ini banyak mendukung perkembangan teknologi serta informasi. Munculnya internet menyebabkan perkembangan dalam bidang telekomunikasi meningkat pesat. Pemanfaatan internet dalam memuat informasi menjadi sarana komunikasi yang efektif dan efisien. Laporan terbaru We Are Social, pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di Indonesia. Instansi pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan internet untuk pelayanan ke masyarakat seiring dengan meningkatnya pengguna internet (Bantun et al., 2021). Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya (Christina, 2003).

Dalam pengembangan e-government sendiri yang dimanaa merupakan salah satu upaya dalam pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat luas. Dalam instruksi presiden tersebut menekankan bahwa pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam instansi pemerintahan guna untuk menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien. *E-government* sendiri diharapkan dapat menghapuskan batas-batas birokrasi, serta membentuk suatu system jaringan manajemen dan proses kerja yang memungkinkan berbagai instansi pemerintah dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan proses layanan (Isnawan et al., 2022)

Penerapan digital teknologi pada penyelenggaraan pemerintahan daerah, merupakan wujud dari tujuan pemerintah untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga salah satunya adalah dengan penerapan digitalisasi teknologi, sistem ini memiliki keunggulan khususnya dalam pelayanan publik, dimana masyarakat tidak perlu melakukan tatap muka secara langsung dalam membutuhkan pelayanan dari jajaran Aparatur Sipil Negara, cukup menggunakan teknologi digital terkoneksi dengan jaringan internet dan masuk ke dalam website yang telah disediakan oleh Diskominfo yang menyelenggarakan pelayanan publik, maka semua akan terjawab dan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat dan efektif serta efisien (Riswati, 2021).

Pengembangan pelayanan yang ada guna dibagikan untuk menentukan derajat kepuasan dan kenyamanan pada penerima pelayanan atau masyarakat itu sendiri. Pemanfaatan teknologi juga perlu dilakukan pada pengembangan pelayanan diluar pemerintah agar dapat memenuhi kualitas pelayanan yang ada. Pengembangan pelayanan digital tersebut berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik. Pelayanan dengan menggunakan sistem digital melalui WEB tersebut untuk mempermudah jalannya transaksi elektronik dalam pelayanan publik. Menurut Inpres 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Tujuannya untuk menunjang layanan dan informasi publik di tingkat pemerintah desa maupun kelurahan. Digitalisasi desa merupakan Langkah strategis untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah desa, khususnya yang terkait dengan surat menyurat yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Tujuan strategis dari pengembangan desa itu sendiri mencakup beberapa aspek yang dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan interaktivitas dalam pelayanan public. Tujuan strategis dari pengembangan digitalisasi desa diantaranya mewujudkan system informasi yang terhubung secara digital dalam layanan surat menyurat seperti surat administrasi kependudukan, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat penghapusan BPH TB dan lainnya

serta menyediakan informasi terkait tarif dan biayalayanan yang lebih ekonomis, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam Menyusun prosedur yang jelas untuk komunikasi diantara pemerintah desa dengan setiap institusi pemerintahan termasuk dalam penyelenggaraan dialog public secara digital dan juga membuat sebuah platform atau wadah komunikasi yang dapat memungkinkan partisipasi public dalam pembuatan suatu kebijakan dan juga dalam pengambilan keputusan. Penyusunan bentuk peraturan dan regulasi terkait digitalisasi desa yang terbuka dan transparan serta Menyusun mekanisme kerja yang dapat mempermudah kolaborasi dan pertukaran informasi antara institusi pemerintahan baik di tingkat desa maupun di tingkat yang lebih tinggi. Dengan tujuan-tujuan pengembangan digitalisasi desa tersebut diharapkan dapat memberikan pengaruh yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan desa, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan mempercepat pertumbuhan ekonomi di tingkat desa.



Sumber : redaksi tugu malang 2024, di olah tahun 2024

Berdasarkan indeks SPBE diatas dapat dilihat bahwa nilai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Batu pada tahun 2023 mengalami kenaikan signifikan. Nilai SPBE ini merupakan salah satu hal yang penting dalam indicator kualitas pelayanan public. Berdasarkan data, nilai SPBE Kota Batu meningkat mencapai 3,35 dengan predikat baik pada tahun 2023. Pada tahun 2021 nilai SPBE berada pada nilai 2,6 dengan predikat cukup dan pada tahun 2022 lalu menurun berada pada nilai 2,56 dengan predikat

cukup.

Perwali Kota Batu tentang Peraturan Wali Kota Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintahan Kota Batu perlu ditinjau Kembali, dan saat ini Perwali tentang SPBE tahun 2022 dalam tahap pembaruan di Kemenkumham. Di dalam peraturan Walikota di jelaskan pada pasal 1 arsitektur SPBE adalah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, Aplikasi SPBE dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi Tahapan Pembangunan Fondasi SPBE di laksanakan tahun 2018-2022 dan di fokuskan pada penguatan tata kelola SPBE,Infrastruktur SPBE dan Percepatan SPBE sebagai fondasi pelaksanaan SPBE yang terpadu dan menyeluruh. Di Kota Batu sendiri dalam pengembangae-Governement di atur dalam Perwali No 79 Tahun 2017 tentang kedudukan,susunan organisasi,uraian tugas dan fungsi,serta tata kerja untuk pengelola batu Smart City.Integrasi e-Government di Kota Batu belum terpenuhi dengan maksimal. Dalam integrasi e-Government memerlukan menyatukan satu system ke system lain dengan menggunakan aplikasi ataupunwebsite.

Berdasarkan Peraturan Walikota Batu Nomor 42 tahun 2021 Pasal 1 ayat 8 yang menyatakan bahwa TIK merupakan suatu Teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, membuat laporan, menganalisis, memindah informasi dan untuk menyebarkan informasi antar media, maka dari itu pada setiap Pemerintah Daerah dapat menggunakan SistemPemerintahan Berbasis Elektronik untuk meningkatkan pelayanan public yang ada termasuk pada sector Pemerintahan Desa. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang telah dicapai saat ini, pelayanan public di sector pemerintah daerah hingga pemerintah desa harus dapat mengoptimalkan dalam penggunaannya. Di tingkat desa maupun kelurahan saat ini dituntut untuk dapat memanfaatkan teknologi agar pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien.

Untuk saat ini sistem layanan kependudukan seperti di kecamatan Bumiaji belum terintegrasi dan terkoneksi dengan basis data termasuk dalam pelayanan

publik sehingga masih belum maksimal. Guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan public, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Pemerintah Kota Batu akan menyiapkan semua kebutuhan digitalisasi pelayanan bagi desa dan kelurahan se Kota Batu. Untuk memperbaiki hal ini, Diskominfo akan berkoordinasi dan menyiapkan sistem administrasi Pemerintahan Desa dengan pengadaan software. Selain itu Diskominfo juga akan berkoordinasi dengan SKPD teknis lainnya yang terlibat dalam proses pembuatan dan pengembangan sistem, yaitu DispendukCapil dan DP3MPKB. Kemudian dilakukan diseminasi terkait sistem administrasi pemerintahan desa dengan seluruh Kecamatan, Desa dan Kelurahan se Kota Batu.

Di Desa Giripurno sendiri terdapat suatu aplikasi E-Desa yang dapat menopang kemajuan teknologi dan dapat mengoptimalkan pelayanan public digital yang ada di Desa tersebut. Kebijakan dalam pembuatan aplikasi E-Desa ini terdapat di dalam Peraturan Walikota Batu nomor 42 tahun 2021 pada Bab 1 ayat 25 mengenai Aplikasi Umum Kompleksitas Kecil yang berisi aplikasi umum yang berdasarkan analisis Panjang alur proses bisnisnya, jumlah data transaksi, jumlah pengguna, jumlah fitur, jumlah kelompok penggunanya, jumlah basic data, jumlah potensi aplikasi yang terintegrasi dengan Pemerintah Daerah yang lain tinggi. Serta yang tercantum dalam Bab VII tentang Aplikasi pada ayat 1 yang berbunyi “dalam rangka penyelenggaraan SPBE, maka dapat dilakukan perencanaan, pembangunan, pemeliharaan dan pengembangan aplikasi yang terdiri dari aplikasi umum dan khusus”. Perencanaan, pembangunan, pemeliharaan, pengembangan aplikasi sendiri mengacu pada arsitektur SPBE dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Penggunaan aplikasi E-Desa ini tidak hanya digunakan pada Desa Giripurno saja akan tetapi seluruh Desa yang berada di wilayah Kecamatan Bumiaji Kota Batu seperti desa Pandanrejo, Desa Bumiaji, Desa Punten, Desa Bulukerto, Desa Sumbergondo, Desa Tulungrejo da Desa Sumber Brantas. Terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi ini diantaranya Ketika masyarakat yang berpindah domisili luar daerah desa tersebut belum terinput pada aplikasi E-Desa maka tidak dapat melakukan proses kepengurusan administrasi pada Desa yang baru dikarenakan masyarakat tersebut belum terdata sebagai penduduk Desa yang

akan dituju. Selain itu pada penggunaan aplikasi E-Desa pada saat mencetak surat harus menghubungi Sekretaris Desa untuk melakukan verifikasi, jika tidak segera direpon cepat oleh Sekretaris Desa diharuskan menunggu sampai terverifikasi dan tidak dapat terverifikasi secara otomatis.

Adapun bentuk pelayanan administrasi public bagi warga melalui layanan public secara manual yang menjadi tiga tahapan dalam layanan yang ada yakni layanan dalam bentuk lisan, dimana pemerintah melayani dengan bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan, layanan dalam bentuk tulisan dilakukan oleh warga desa contohnya dengan melakukan pengisian blangko manual yang diberikan pemerintah desa pada saat melakukan administrasi kartu keluarga. Masyarakat di Desa Giripurno sendiri masih belum mampu memahami prosedur pemakaian system pelayanan digital tersebut. Sehingga proses administrasi digital di Desa Giripurno melalui beberapa unsur pemerintahan terkecil, yakni RT/RW yang dimana ketika masyarakat ingin menggunakan pelayanan administrasi digital harus disampaikan kepada ketua RT/RW masing-masing untuk mendapatkan surat pengantar desa sebagai salah satu syarat mendapatkan pelayanan E-Desa.

Pada pelayanan menggunakan aplikasi E-Desa ini hanya dengan memasukkan NIK pemohon langsung otomatis terisi semua data sang pemohon tanpa harus mengisinya dengan manual. Begitu juga dalam melegalisir surat, si pemohon tidak lagi menunggu dengan waktu yang lama untuk mendapatkan tanda tangan Kepala Desa, dikarenakan dengan menggunakan aplikasi E-Desa ini dapat terverifikasi langsung oleh Kepala Desa Ketika terdapat notifikasi masuk ke dalam smartphone Kepala Desa. Sehingga Kepala Desa dapat memverifikasi surat kapanpun dan dimanapun.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui penerapan dari pelayanan public digital yang ada di Desa Giripurno dalam Proses Kepengurusan Administrasi Kependudukan pada Aplikasi E-Desa serta tingkat efektivitas dalam penggunaan pelayanan public digital E-Desa yang ada di Desa Giripurno. Sehingga tujuan penelitian ini mengarah pada upaya untuk menjawab

“Bagaimana penerapan system pelayanan public yang ada digital E-Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Giripurno” serta apa saja permasalahan yang menjadi kendala dalam proses penerapan e-government pada aplikasi E-Desa. Metode penelitian yang digunakan ini dengan menerapkan metode deskriptif kualitatif, yang dimaksudkan untuk menghasilkan representasi, factual dan terukur berdasarkan fakta yang ada di lapangan serta sifat dan hubungan antar fenomena yang diteliti. Terkait membuat atau memetik keadaan objek penelitian berlandaskan fakta yang ada tentang aktivitas pelayanan public digital yang ada di Desa Giripurno.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan E-Government dalam Proses Kepengurusan Administrasi Kependudukan pada Aplikasi E- Desa di Desa Giripurno?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam Proses Kepengurusan Administrasi Kependudukan pada Aplikasi E-Desa Di DesaGiripurno?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum yang hendak dicapai didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses penerapan *e-government* dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan pada aplikasi E-Desa yang ada di Desa Giripurno agar dapat meningkatkan kenyamanan pelayanan administrasi masyarakat desa Giripurno serta untuk mengetahui apa saja permasalahan yang dihadapi saat proses penerapan kepengurusawn administrasi kependudukan pada aplikasi E-Desa di Desa Giripurno.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberika dua manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini diantaranya :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk memperkaya ilmu pengetahuan dan sebagai acuan bagi para peneliti berikutnya terkhususnya terkait tentang pengembangan digitalisasi system administrasi desa. Serta dapat menambah wawasan dalam ilmu pengetahuankhususnya pada bidang kajian teknologi informasi lebih

khususnya mengenai perumusan kajian system pelayanan administrasi digital. Selain itu penelitian ini juga berkaitan dengan mata kuliah Teknologi Informasi Pemerintahan. Diharapkan dalam implementasi mata kuliah tersebut penulis dapat lebih paham konsep dan penerapan *e-government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan menganalisis penerapan *e-government* dalam proses kepengurusan administrasi surat menyurat serta dapat memberikan rekomendasi terhadap aparatur Desa Giripurno untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi desa. Serta diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan dengan mudah, cepat dan murah. Penelitian ini juga dapat mengungkapkan temuan dari penulis mengenai penerapan *e-government* dalam proses pengurusan surat menyurat serta dapat mendorong inovasi dan perubahan dalam penerapan teknologi informasi di tingkat pemerintahan desa. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan peningkatan aksesibilitas pelayanan dengan mengadopsi digitalisasi system pelayanan desa. Dengan menganalisis penerapan *e-government* dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan, penelitian ini dapat membantu Desa Giripurno untuk mengidentifikasi potensi peningkatan efisiensi dalam administrasi desa. Dengan menggunakan aplikasi E-Desa ini aparatur Desa Giripurno dapat mengidentifikasi proses-proses yang memerlukan perbaikan atau otomatisasi lebih lanjut untuk mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi.

1.5 Definisi Konseptual

1.5.1 E-Government

Richardus Eko Indrajit mendefinisikan *e-government* merupakan sebuah inisiatif yang sangat kompleks dikarenakan melibatkan sejumlah sumberdaya yang sangat besar. E-government bukanlah jalan pintas dalam menuju pada perbaikan dan pertumbuhan ekonomi yang sangat signifikan secara cepat atau pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu yang singkat, ataupun pembentukan mekanisme pemerintahan

yang bersih dan transparan, melainkan e-government merupakan sarana atau alat untuk menuju kepada objek tersebut. E-government dibangun dan diterapkan dengan Menyusun peraturan dan kerja keras pemerintah yang diawali dengan perubahan paradigma yang bermuara pada perekayasaan ulang yang terjadi di pemerintahan. Dalam prosesnya memerlukan perancangan ulang dalam sejumlah proses di dalam proses pemerintahan, terutama yang bersifat lintas sectoral atau departemen. Konsep e-government dalam memfokuskan kepada teknologi untuk terciptanya transformasi peranan pemerintah dari yang bersifat birokrasi, menjadi sebuah “Lembaga” yang berorientasi pada proses untuk melayani “pelanggannya” yang didalam konteksnya adalah masyarakat, komunitas bisnis (industry), dan para *stakeholder* lainnya (Richardus & Indrajit, n.d.).

Pengertian menurut E-Government Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Tanpa mengecilkan arti dari beragam definisi yang telah disampaikan diatas setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi Electronic Government (E- Government), yaitu: Pertama, merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). Kedua, melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet. Ketiga, tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat (Lim, D S., Morse, E. A., Mitchell, R. K., & Seawright, K. K. Ins 34(3), 2010) *Digitalisasi*

1.5.2 Digitalitas

Digitisasi adalah proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital. Transformasi digital adalah proses transformasi aktivitas, proses secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, mengelola

risiko, dan mempermudah pelayanan (Yunaningsih et al., 2021). Digitalisasi sangat penting bagi semua perusahaan industri dan sektor pemerintahan yang sangat bergantung pada sistem, TI, strategi, dan sumber daya manusia. Digitalisasi adalah tentang melepaskan nilai dari proses bisnis dan mengembalikannya kepada pelanggan dan pengguna data dan analitik untuk menciptakan pengalaman baru dan inovatif. Perjalanan transformasi digital akan menjadikan organisasi yang digerakkan oleh analisis dan menerapkan teknologi AI yang disematkan sebagai kebiasaan. Digitalisasi secara ekstensif dianggap sebagai pendorong perubahan dalam semua konteks, terutama dalam konteks bisnis, dan mempengaruhi semua aspek

kehidupan manusia berdasarkan pemanfaatan teknologi dan digitalisasi. Teknologi digital telah mengubah sektor publik dengan memengaruhi aplikasi, proses, budaya, struktur, dan tanggung jawab serta tugas pegawai negeri (Tulungen et al., 2022).

Transformasi digital dalam sector public merupakan proses adopsi dan praktik dalam membantu organisasi public untuk memberikan nilai social di era digital. Penggunaan teknologi digital merupakan kebutuhan setiap warganegara, masyarakat sipil, Lembaga pemerintah, bisnis dan pemangku kepentingan lainnya. Transformasi digital Sebagian besar mengisyaratkan perubahan dalam ruang lingkup dan arah pemerintahan digital. Transformasi digital juga dipandang sebagai revolusi teknologi. Dalam sector public transformasi digital ini mengarah kepada upaya dalam pelayanan kepada masyarakat agar lebih efisien. Penggunaan alat digital memungkinkan adanya perubahan cara administrasi public dalam pekerjaan, berkomunikasi, dan memberi pelayanan, akan tetapi juga dapat memberi dampak yang lebih luas seperti mengubah struktur dan budaya organisasi atau melibatkan dan mengintegrasikan warga dan mitra lain ke dalam desain Bersama dan penyampaian Bersama layanan public (Afriyani, 2022).

System Pemerintahan Elektronik (SPBE) adalah sebuah konsep yang dilakukan oleh institusi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih efektif dan efisien. Dalam konsep dasar dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) dalam menyediakan informasiserta layanan bagi masyarakat, swasta,dan kepentingan yang berkaitan dengan pemerintah baik administrasi maupun layanan public dengan harapan pemerintah dapat meningkatkan layanan, meningkatkan transparansi, mengurangi biaya administrasi, dan mendukung kebijakan public yang lebih demokratis dan lebih diterima oleh public. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berevolusi dari bentukaslanya sebagai situs wes online yang bertujuan sebagai media informasi yang berkaitan dengan institusi tertentu menjadi system layanan yang terintegrasi yang tidak hanya satu institusi akan tetapi institusi lain yang saling berhubungan (Journal, 2020).

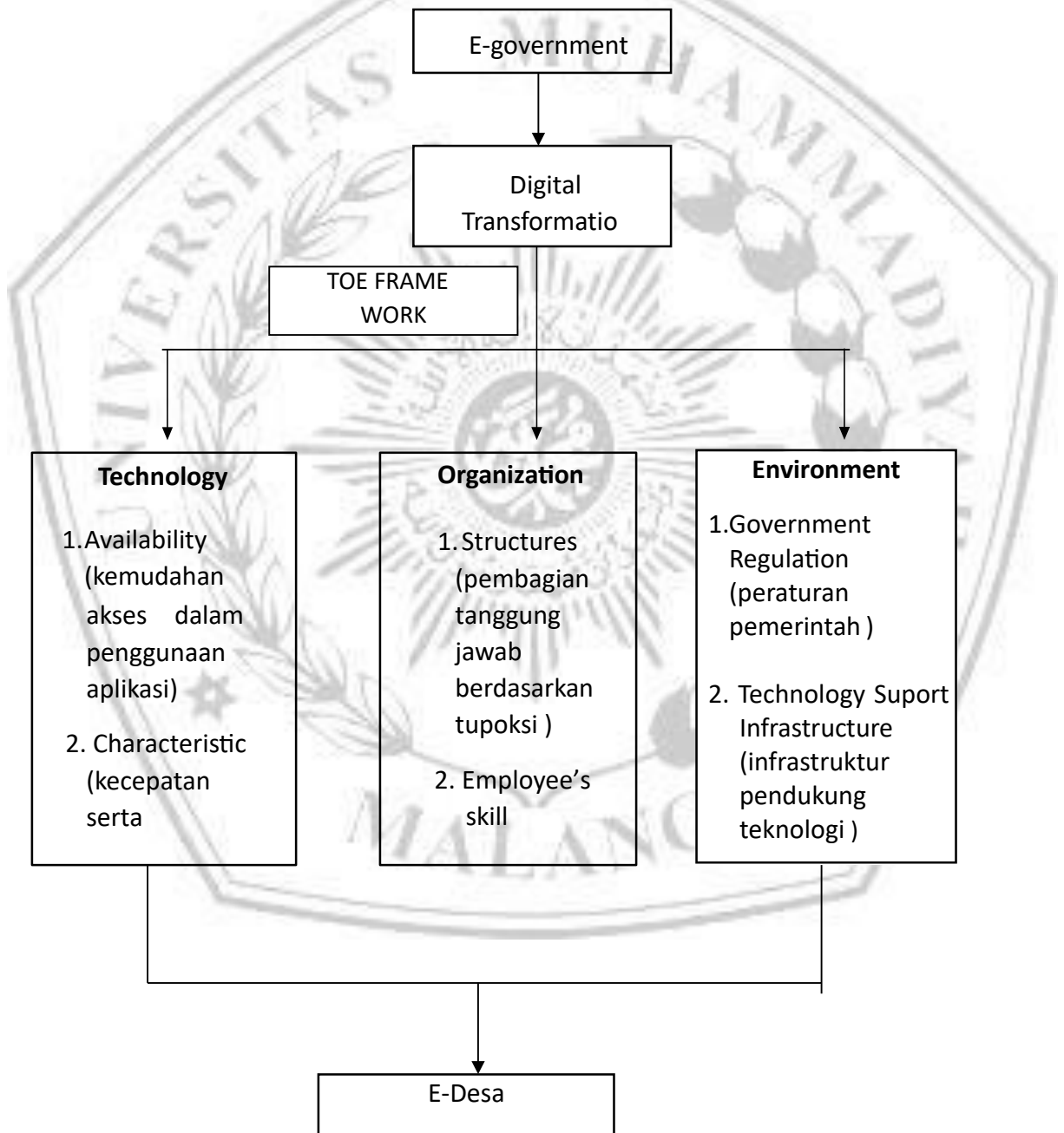
1.5.3 Pelayanan Public

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerinth, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar yakni pelayanan sesuai dengan sejarah terbentuknya negara/pemerintahan dengan konsep negara sebgai penjaga malam, oleh karena itu pemerintah wajib untuk melayani masyarakatnya dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan

Kerangka Berpikir

Gambar 1.2

Framework Technology Organization Environment Teori Tomatzky dan Fleicher



Sumber : Tomatzky dan Fleicher Jurnal Handayani 2019

Kerangka Berpikir pada penelitian ini didasarkan pada konsep *E-Government* yang mana dalam inovasinya bergantung pada aspek perkembangan teknologi, kondisi organisasi, dan lingkungan instansi pemerintahan. TOE mengidentifikasi terdapat 3 konteks yang mempengaruhi pengimplementasian inovasi e-government dalam menggunakan aplikasi E-Desa di Desa Giripurno yaitu dalam konteks teknologi menggambarkan bahwa adopsi tergantung dari teknologi baik dari luar maupun dari dalam Pemerintah Desa Giripurno diantaranya :1) *Technology* dalam terlaksananya penerapan e-government pada aplikasi E-Desa di Desa Giripurno. Pada indicator ini mengidentifikasi kemudahan serta kecepatan akses yang digunakan dalam penerapan e-government di Desa Giripurno. 2) *Kapasitas Organisasi (organization)* yang dimiliki Pemerintah desa Giripurno dalam melaksanakan penerapan e-government. Pada indicator ini melihat kapasitas serta tanggung jawab dari organisasi pemerintah Desa Giripurno dalam mengeksekusi proses penerapan e- government pada aplikasi E-Desa di Desa Giripurno. 3) *Lingkungan (Environment)* dalam penyelenggaraan e-government pada aplikasi E-Desa. Pada indicator ini dapat melihat factor lingkungan baik dari luar maupun dari dalam yang mendukung berjalannya proses e-government pada aplikasi E-Desa.

1.6 Definisi Operasional

1.6.1 Technology dalam Penerapan E-Government pada Aplikasi E-Desa

1. Kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi E-Desa di Desa Giripurno
2. Kecepatan serta keakuratan aplikasi E-Desa di Desa Giripurno

1.6.2 Kapasitas Organization yang dimiliki Pemerintah Desa Giripurno dalam menyelenggarakan penerapan e-government pada aplikasi E-Desa

1. Pembagian tanggung jawab berdasarkan tupoksi dalam menjalankan aplikasi E-Desa di Desa Giripurno
2. Kemampuan dari aparatur Desa Giripurno dalam menggunakan aplikasi E-Desa di Desa Giripurno

1.6.3 Faktor lingkungan (*environment*) dalam penyelenggaraan pnerapan e-government pada aplikasi E-Desa di Desa Giripurno

1. Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Aplikasi E-Desa
2. Infrastruktur Teknologi yang Mendukung Proses Penerapan Aplikasi E-Desa

1.7 Metode Penelitian

Metode yang digunakan penelitian ini yaitu melalui proses penulisan penelitian yang didukung oleh buku-buku, kajian Pustaka yang berkaitan dengan teori-teori yang relevan dengan variable penelitian. Sedangkan untuk proses menganalisis data penelitian yaitu melalui Langkah-langkah mengumpulkan data, mengelompokkan data sesuai dengan rumusan masalah peneitian, menganalisis data secara kualitatif dan akhirnya menyimpulkan data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah penelitian. Kesimpulan data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah itu menjadi hasil akhir ataitemuan penelitian sesuai dengan variable penelitian. Metode penelitian kualitatif menurut (Iii & Penelitian, 2013) merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kalimat tertulis atau hasil wawancara dari orang-orang yang diamati. Sementara penelitian deskriptif adalah bentuk penelitian yang ditunjukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada di lapangan.

Dalam penelitian ini yang berjudul Penerapan Aplikasi E-Desa dalam Proses Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Desa Giripurno, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu ini merupakan penelitian dengan metode penelitian kualitataif. Metode penelitian kualitatif ini bermaksud untuk mengetahui fenomena yang terjadi oleh subjek penelitian seperti perilaku, kegiatan, persepsi, Tindakan dan lain sebagainya dengan mendiskripsikannya dengan kalimat dan tata Bahasa pada suatu konteks tertentu dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan e- government dalam kepengurusan administrasi kependudukan di Desa Giripurno.

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan (Susanto & Anggraini, 2019).

1.7.2 Sumber Data

Sumber data penelitian ini ada dua, pertama data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang berupa wawancara dengan bagian terkait dengan pengumpulan data penelitian dan data ini masih murni dan belum diolah dalam suatu proses tertentu, kedua data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah diolah dan dipublikasikan seperti buku laporan dan bahan-bahan documenter.

1.7.2.1 Data Primer

Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui pengamatan atau observasi langsung yang dilaksanakan dengan wawancara terhadap narasumber. Dalam sumber data primer peneliti akan melakukan pengamatan atau observasi di Kantor Desa Giripurno agar peneliti dapat lebih jelas dalam melihat penerapan E-government yang ada di Desa Giripurno dan akan melakukan wawancara secara langsung terhadap Sekretaris Desa Giripurno khususnya yang terlibat dalam penggunaan e-government yang berupa aplikasi E-Desa ini yaitu Bapak Munir, serta peneliti juga dapat mengetahui kebijakan pemerintah Desa dalam melakukan penerapan e-government dalam kepengurusan administrasi kependudukan pada aplikasi E-Desa di Desa Giripurno, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu.

1.7.2.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh penulis melalui catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011). Adapun data yang di dapat saat penelitian yaitu buku literatur, jurnal penelitian, dokumen peraturan yang membahas mengenai penerapan e-government, serta Rencana Kerja dan Anggaran (RAK) dan APBDes.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan menerapkan metode ilmiah dalam mengumpulkan data secara sistematis untuk dianalisis. Pengumpulan data dapat diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara dengan narasumber terkait serta dokumentasi. Data dokumen berupa jurnal ilmiah, buku, Rencana Kerja dan Anggaran, serta APBDes. Sedangkan untuk data wawancara dapat diperoleh dari hasil wawancara dari pihak aparaturnya Desa Giripurno yang menaungi penerapan e-government dalam aplikasi E-Desa ini serta dapat melihat kondisi di lapangan pada saat melakukan observasi.

1.7.3.1 Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mencari sumber data-data tertulis di lapangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi dokumentasi dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan (Lexy J. Moleong, 2001 :161). Teknik dokumentasi digunakan untuk memperkuat argumen maupun kebenaran data yang telah didapatkan sebelumnya. Teknik dokumentasi ini juga dapat memungkinkan ditemukannya perbedaan antara hasil wawancara dengan hasil observasi. Oleh sebab itu maka diperlukannya analisis lebih dalam terhadap perbedaan yang ditemui tersebut. Pengumpulan data yang dilakukan dapat melalui data peninggalan tertulis baik dalam bentuk arsip, catatan khusus maupun buku-buku tentang pendapat dan teori serta hasil penelitian dari penerapan e-government. Dokumentasi yang digunakan dalam mengumpulkan

data untuk mendukung penelitian ini berupa Peraturan Walikota Batu Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan SPBE, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan Teknologi Informasi Pemerintahan. Adapun dokumen-dokumen yang diperoleh saat penelitian diantaranya yaitu Rencana Kerja dan Anggaran serta APBDes yang berasal dari arsip Desa Giripurno. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk melengkapi analisis penulis terhadap apa yang diteliti. Dokumen Peraturan Walikota Batu Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara SPBE digunakan untuk menyelaraskan landasan yang digunakan dalam penerapan e-government pada aplikasi E-Desa ini mempunyai landasan yang jelas. Dokumen Rencana Kerja dan Anggaran serta APBDes ini digunakan untuk menganalisis seluruh anggaran yang di keluarkan untuk program penerapan e-government pada aplikasi E-Desa.

1.7.3.2 Wawancara

Menurut (Iii & Penelitian, 2012) dalam memperoleh informasi akurat dari narasumber langsung sebagai data primer, peneliti melakukan metode wawancara. Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya mengajukan pertanyaan terhadap narasumber yang terkait dengan penelitian dan permasalahan yang ada dalam penelitian tersebut, baik secara tertulis maupun secara lisan guna memperoleh keterangan atas permasalahan yang akan diteliti. Wawancaradapat dilakukan dalam beberapa sesi untuk mendapatkan dat yang benar- benar actual. Seperti dalam metode penelitian lainnya, penelitian kualitatifsangat bergantung pada data di lapangan, kemudian disempurnakan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, dilakukan wawancaraBersama dengan Bapak Munir selaku Sekretaris Desa Giripurno yang sekaligus penanggung jawab aplikasi E-Desa ini sertra dilakukanwawancara Bersama dengan Bapak Supri selaku Kaur Pelayanan ang dimana beliau bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi E-Desa di Desa Giripurno.

1.7.3.3 Observasi

Observasi menurut Moleong merupakan proses pengamatan dan mendengarkan secara cermat serta melakukan interaksi social yang dilakukan oleh peneliti Bersama dengan subjek penelitian dalam bentuk catatan lapangan yang dikumpulkan secara sistematis. Observasi yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan analisis dalam pelaksanaan penerapan e-government dalam aplikasi E-Desa dengan cara mendatangi langsung serta mengamati keadaan dilapangan seperti apa pelaksanaan penerapan e-government dalam aplikasi E-Desa. Serta dapat di lihat dari beberapa literatur yang ada yang memiliki keterkaitan dalam penelitian penerapan e-government dalam aplikasi E-Desa (Iii & Penelitian, 2012).

1.7.3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti diharapkan dapat mengungkap keadaan sebenarnya dari objek penelitian dalam rangka memperoleh data. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Giripurno, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu. Pemilihan lokasi ini berdasarkan penelitian yang akan diteliti yakni mengenai penerapan e-government pada aplikasi E-desa di Desa Giripurno.

1.7.3.5 Teknik Analisis Data

Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992).

a. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan penulis dengan menggunakan proses pemilihan dan menggolongkan dokumen yang diperlukan yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian, serta merangkum dan melakukan seleksi pada informasi dan data yang diperlukan. Sehingga dari proses menggolongkan tersebut akan didapat jawaban yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan penerapan e-government dalam aplikasi E-Desa. Analisis data yang diperoleh dengan melalui wawancara yang dimana dari hasil wawancara tersebut dapat memberikan peneliti berupa beberapa informasi yang dapat dirangkum dan dijadikan sebagai seduksi data

yang diambil melalui inti dari data informasi serta disesuaikan dengan penelitian. Setelah dilakukan reduksi data maka data tersebut akan digolongkan dan dilakukan seleksi data yang ada keterkaitannya dengan penelitian

b. Penyajian Data

Penyajian data yang dilakukan oleh penulis dalam menyajikan data dengan mengumpulkan semua data informasi serta Menyusun semua data yang telah diperoleh oleh peneliti dan telah relevan dengan penelitian. Setelah Menyusun semua data dilakukan penarikan kesimpulan dengan melakukan sinkronisasi fenomena yang terjadi di lapangan dengan tujuan dapat mengetahui permasalahan yang ada untuk dipecahkan. Penambahan data-data tambahan lainnya seperti jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penerapan e-government yang telah disesuaikan dengan fakta yang ada di lapangan.

c. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan merupakan bentuk proses lanjutan dari penggabungan antara reduksi data dengan penyajian data yang kemudian ditarik kesimpulannya untuk menjawab pertanyaan bagaimana penerapan E-government dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan pada aplikasi E-Desa ini. Pada tahapan kesimpulan ini dapat mengetahui temuan utama dalam penelitian serta rekomendasi pengembangan penelitian lebih lanjut dalam penerapan e-government pada aplikasi E-Desa tersebut. Penarikan kesimpulan ini didasarkan pada kevaliditasan dengan hasil penelitian yang terkait dengan penerapan e-govement pada aplikasi E-Desa dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan. Data tersebut dicocokkan dan dilakukan pengamatan langsung oleh peneliti sehingga dapat memenuhi unsur penarikan kesimpulan yang dapat disesuaikan dengan fakta yang ditemukan di lapangan.