Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian Studi Strata 1 (S1) untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:
SHEILA DEWI FORTUNA
NIM. 2118500077

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2024

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sheila Dewi Fortuna

NPM : 228500077

Jenjang : Strata Satu (S1)

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal**" adalah benar-benar hasil penelitian saya sendiri. Kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat atau meniru hasil penelitian orang lain yang tingkat kemiripannya 90% dan munculnya permasalahan terkait penelitian yang telah dilakukan, maka saya bertanggung jawab terhadap keseluruhan SKRIPSI ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Tegal, 22 Desember 2023

Sheila Dewi Fortuna

NPM. 228500077

Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal

Diajukan untuk Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Pemerintahan Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pancasakti Tegal

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
Arif Zainudin, S.IP., MA	Akhmad Habibibullah, M.IP
NIPY.20964101988	NIPY.314622111994

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Akhmad Habibibullah, M.IP
NIPY.314622111994

YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
(Terakreditasi B)
Jl. Halmahera KM. 1 Tegal Telp (0283) 323290

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal

Telah dipertahankan dalam sidang terbuka skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 28 Mei 2024

1. Ketua Dewan Penguji : Agus Setio Widodo, S.IP, M.Si ( )
   NIPY. 16952681974
2. Anggota Dewan Penguji : Akhmad Habibullah, M.IP ( )
   NIPY. 314622111994
3. Anggota Dewan Penguji : Arif Zainudin, S.IP, MA ( )
   NIPY. 20964101988

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Unggul Sugi Harto, M.Si.
NIPY. 14251921973

MOTTO

Gagal sesungguhnya ialah berhenti untuk mencoba, karena hidup pasti banyak kesempatan yang tidak bisa di sia-siakan.

“Perintah-Nya hanyalah jika Dia menghendaki sesuatu lalu Dia berfirman kepadanya, ‘Jadilah’, maka jadilah.”

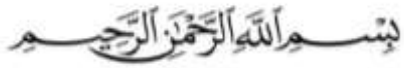
-Q.S Yasin: 82-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahi rabbil 'aalamiin, atas rahmat dan hidayahNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidaklah mudah, harus melewati masa-masa yang sulit,suka maupun duka. Maka dari itu saya ingin menguncapkan terima kasih untuk diri saya sendiri karena sudah melewati masa ini dengan baik, selain itu saya juga ingin mempersembahkan hasil skripsi saya kepada:

1. Bapak dan mamah, karena atas doa restu, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini, sehingga diriku bisa berusaha lebih giat untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak-kakak serta keponakan-keponakanku yang aku sayangi, terima kasih sudah memberi banyak nasihat yang baik sehingga aku tidak patah semangat dalam mengerjakan skripsi.
3. Untuk calon suamiku Riko, dan sahabat baikku Nesa, Cintya, Avisha, U China, Dina, Vindy, Farah, Ismi, Shelly serta teman-teman Wardah (Team 2), teman seperjuangan skripsian Afrida, Nada, Dimas, Rendy, Agus, dan orang-orang yang selalu sabar mengingatkanku, menyemangatiku dan mendampingiku dalam suka maupun duka saat pembuatan skripsi ini semoga Allah SWT membalas kebaikanmu.
4. Teman–teman seperjuangan yang berproses bersama dari awal saya mengenal kampus. ARSY terutama Reza karena sudah selalu ada disetiap momen suka dukaku.
5. Kedua dosen pembimbingku yang luar biasa telah sabar memberikan ilmu, bimbingan dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua Dosen tanpa terkecuali yang sudah mendukung dan memotivasi hingga selesainya skripsi ini.
7. Semua pihak terkait yang tidak kusebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak doa, dukungan dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR



Puji syukur ke hadirat Allah SWT pendengar semua doa, rumah semua harapan yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal**"

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

a. Dr. Taufiqulloh, M.Hum., selaku Rektor Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal
b. Unggul Sugi Harto, S.IP., M.SI Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian.
c. Arif Zainudin, S.IP, MA dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi yang sangat bermanfaat kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi ini.
d. Akhmad Habibullah, M.IP selaku pembimbing II sekaligus Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal yang telah membantu dalam kelancaran skripsi ini.
e. Bapak/Ibu dosen dan staf TU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu terkait dengan administrasi selama peneliti menuntut ilmu di Universitas Pancasakti Tegal.
f. Rodin, ST. MM, Lurah Debong Tengah yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian di wilayah Kelurahan Debong Tengah
g. Bapak/Ibu dan staf Kelurahan Debong Tengah yang telah bersikap ramah, serta menerima baik penulis saat berkunjung ke Kantor Kelurahan Debong Tengah
h. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah mereka berikan menjadikan amal kebajikan dan mendapatkan balasan dari Allah Swt.

Dan penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih ada yang salah atau perlu diperbaiki. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca kepada penulis agar karya ini dapat bermanfaat.

Tegal, 22 Desember 2023

Sheila Dewi Fortuna

ABSTRAK

Nama: Sheila Dewi Fortuna NPM/: 2118500077 Judul: **Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal**. Skripsi, Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal. Pembimbing I: Arif Zainudin, S.IP, MA dan Pembimbing II: Akhmad Habibullah, M.IP.

Adanya implementasi E-Government atau pemerintahan elektronik telah menjadi salah satu aspek krusial dalam modernisasi administrasi publik. Salah satu contoh dari adanya implementasi E-Government yaitu e-kelurahan yang merupakan terobosan inovasi pembuatan surat-surat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dibuat oleh Unit Satuan Kerja Daerah (Kelurahan) seperti Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal guna menghasilkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima yang baik tentu terwujud jika pelanggan atau masyarakat merasa puas dan sesuai akan harapan yang diinginkan. Dari di lakukannya analisis implementasi e-government (e-kelurahan) di kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan diharapkan dapat mengetahui besar pengaruh E-Kelurahan terhadap pelayanan prima yang diberikan petugas di kantor kelurahan tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori oleh Gibson et al.1987 serta menggunakan konsep A3 dari Daryanto, 2014 dimana kedua hal tersebut saling berkesinambungan untuk menilai kepuasan masyarakat atas layanan jasa yang diberikan petugas baik dari sikap, perhatian, dan tindakan. Metode penelitian yang digunakan analisis kuantitatif dengan Model Persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian yakni *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat analisis dengan perangkat lunak SmartPLS. Berdasarkan uji validitas dan reabilitas, semua data dinyatakan valid atau dianggap terpenuhi jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) adalah ≥ 0,5 dan setelah dilakukan penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid karena menghasilkan nilai AVE > 0,5.

Secara umum, aplikasi E-Kelurahan memberikan dukungan yang baik dalam mengukur kedisiplinan ASN. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, seperti peningkatan pada evaluasi sikap dan penampilan, perangkat lunak, serta infrastruktur jaringan komunikasi. Perbaikan pada area ini dapat membantu aplikasi menjadi lebih efektif dalam mengelola dan menilai kedisiplinan ASN di masa mendatang.

Kata Kunci: E-Government, E-kelurahan, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Name: Sheila Dewi Fortuna NPM: 2118500077 Title: **Analysis of the Implementation of E-Government (E-Kelurahan) in the Central Debong Village Office, Tegal Selatan District, Tegal City**. Thesis, Government Science, Pancasakti University, Tegal. Supervisor I: Arif Zainudin, S.IP, MA and Supervisor II: Akhmad Habibullah, M.IP.

The implementation of E-Government or electronic government has become a crucial aspect in the modernization of public administration. This is done to improve public services, speed up administrative processes, and increase transparency and accessibility of information for the public.One example of the implementation of E-Government is e-kelurahan which is a breakthrough innovation in making service documents needed by the community and made by Regional Work Units (Kelurahan) such as Debong Tengah Village, Tegal Selatan District, Tegal City in order to produce excellent service. to society.

Good excellent service is certainly realized if customers or the public feel satisfied and meet their expectations. From carrying out an analysis of the implementation of e-government (e-kelurahan) at the Debong Tengah Subdistrict office, Tegal Selatan District, it is hoped that we will be able to find out the magnitude of the influence of E-Kelurahan on the excellent service provided by officers at the subdistrict office.

The theory used in this research is the theory by Gibson et al. 1987 and uses the A3 concept from Daryanto, 2014 where these two things are mutually sustainable to assess public satisfaction with the services provided by officers in terms of attitudes, attention and actions. The research method used is quantitative analysis with a variant-based Structural Equation Modeling (SEM), namely Partial Least Square (PLS) as an analysis tool with SmartPLS software. Based on validity and reliability tests, all data is declared valid or considered fulfilled if the Average Variance Extracted (AVE) value is ≥ 0.5 and after research it shows that the two variables used in this research are valid because they produce an AVE value > 0.5.

In general, the E-Kelurahan application provides good support in measuring ASN discipline. However, there are several areas that require further attention, such as improvements to attitude and appearance evaluation, software, and communications network infrastructure. Improvements in this area could help the application be more effective in managing and assessing ASN discipline in the future.

Keywords: E-Government, E-kelurahan, Excellent Service

DAFTAR ISI

JUDUL i
PERNYATAAN ii
PERSETUJUAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Kerangka Teori 12
2.2.1 Pengertian Implementasi 12
2.2.2 *e-Government* 13
2.2.3 Pelayanan Prima 21
2.3 Definisi Konsep 34
2.4 Definisi Operasional 34
2.5 Hipotesis 36
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian 38
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian 38
3.3 Jenis dan Macam Data 39
3.4 Teknik Pengumpulan Data 39
3.5 Teknik Analisis Data 40
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Debong Tengah 45
4.2 Gambaran Demografi 46
4.2.1 Jumlah Penduduk 46
4.2.2 Penduduk Menurut Pendidikan 47
4.2.3 Penduduk Menurut Mata Pencaharian 47

4.3 Visi dan Misi 48
4.3.1 Visi 48
4.3.2 Misi 48
4.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi SKPD Kelurahan Debong Tengah 49
4.5 Sumber Daya SKPD Kelurahan Debong Tengah 54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN
5.1 Gambaran Umum Penelitian 56
5.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden 57
5.2.1 Jenis Kelamin 57
5.2.2 Usia 57
5.2.3 Pekerjaan 58
5.3 Sebaran Jawaban Responden 58
5.3.1 Implementasi e-government 58
5.4 Hasil Analisis Data 70
5.4.1 Validitas Konvergen 70
5.4.2 Discriminant Validity 72
5.4.3 *Average Variance Extracted* (Uji Validitas) 73
5.4.4 Hasil Analisis Reliabilitas 73
5.4.5 Composite Reliability 73
5.4.6 *Goodness of Fit* (GoF) 74
5.4.7 Nilai Koefisien Determinasi 74
5.4.8 Nilai Relevansi Prediktif 76
5.4.9 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung 77
BAB VI PENUTUP
6.1 Kesimpulan 85
6.2 Saran 86
DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN 90

DAFTAR TABEL

1.1 Pengguna layanan e-kelurahan Tahun 2020-2022…… 5
2.1 Penelitian Terdahulu……...…….. 9
2.2 Definisi Operasional……...…….. 36
3.1 Data Demografi Kelurahan Debong Tengah…… 47
3.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur……... 48
3.3 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan…… 49
3.4 Jumlah Penduduk Menurut Matapencaharian……... 49
3.5 Jumlah Pegawai Di Kelurahan Debong Tengah Berdasarkan Pangkat/Golongan…… 57
3.6 Jumlah Pegawai Di Kelurahan Debong Tengah Berdasarkan Pendidikan……..... 57
3.7 Sarpras Kantor Kelurahan……..... 57
4.1 Jenis Kelamin…….……... 60
4.2 Usia……... 60
4.3 Pekerjaan……...…… 61
4.4 Indikator Kemampuan……61
4.5 Indikator Sikap dan Penampilan…… 62
4.6 Indikator Perhatian……63
4.7 Indikator Tindakan…….……64
4.8 Indikator Tanggung Jawab…….……65
4.9 Indikator Hardware (Perangkat Keras)……...……... 65
4.10 Indikator Software (Perangkat Lunak)…….……66
4.11 Indikator Brainware/SDM (Manusia)……..... 68
4.12 Indikator Procedure (Prosedur)……69
4.13 Indikator *Database* (Basic Data)…… 70
4.14 Indikator *Communication Network* (Jaringan Komunikasi)…… 72
4.15 Hasil *Outer Loadings*……... 73
4.16 *Cross Loading*……..... 74
4.17 Fornel Lecker……... 75
4.18 Hasil *Average Variance Extracted*……..... 75
4.19 Hasil *Cronbach's Alpha*……..... 76
4.20 Composite Reliability……..... 76
4.21 Hasil nilai rata-rata AVE & R^2…… 77
4.22 Hasil Nilai *R-Square*…… 77
4.23 Hasil Relevansi Prediktif (Q^2)…… 78
4.24 Hasil Kalkulasi *Bootstrapping*……79

DAFTAR GAMBAR

2.1 Alur Pikir……...39
4.1 Pls Algoritma…… 78
4.2 Hasil Relevansi Prediktif…….. 79
4.3 Hasil Botstraping……...80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Telekomunikasi (TIK) di era digital modern saat ini sudah berkembang sangat pesat, sehigga telah mempengaruhi banyak dari bagian masyarakat, termasuk pada sektor publik guna mempermudah kebutuhan serta menerapkan kebijakan yang berlaku. Menurut UU Tahun 1945, e-Government mengacu pada penggunaan TIK untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dan operasional pemerintahan dalam hal efektivitas, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Untuk meningkatkan pelayanan publik lebih jauh diperlukan E Government (Indrajit, 2006).

Pemerintah berupaya untuk membentuk e-Government, atau pemerintahan berbasis elektronik, untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Inti dari e-Government adalah agar pemerintah menemukan cara-cara baru dan kreatif dalam menggunakan TI untuk membuka dunia informasi dan layanan kepada masyarakat. Menurut Indrajit (2006:60), tujuan dari pemerintahan elektronik adalah untuk memfasilitasi komunikasi antara negara dan konstituennya (G2C: Government to Citizens), serta antara negara dan sektor swasta (G2B: Government to Business enterprise), dan tentu saja, antar pemerintah sendiri (G2G: Hubungan antarlembaga).

Untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta menjalin hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat melalui partisipasi publik, e-Government menyediakan sarana untuk

menerapkan komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah (Song & Guan, 2015).

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) keduanya menjadi landasan bagi sistem e-Government di Indonesia, yang mengamanatkan agar pejabat pemerintah memanfaatkan TI untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang baik. Implementasi inisiatif e-Government telah tersebar hampir di seluruh wilayah di Indonesia sejak Instruksi Presiden.

Pada Peraturan Walikota Tegal Nomor 2A Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kota Tegal. Penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Bentuk layanan SPBE terdiri dari layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Seperti layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintahan. Dalam hal layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik belum dapat dipenuhi melalui aplikasi umum, perangkat daerah dapat melakukan pembangunan dan pengembangan aplikasi khusus yang bisa mendukung kegiatan di sektor Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha,

tempat tinggal, komunikasi dan informasi lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, perhubungan, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Melalui penerapan Kelurahan Elektronik (Kelurahan E), pemerintah Kota Tegal kini memperkenalkan model pelayanan publik yang inovatif. Satuan Kerja Perangkat Daerah (Kelurahan) dikoordinasikan oleh kecamatan dan menggunakan aplikasi internet untuk membuat semua dokumentasi pelayanan yang diperlukan bagi masyarakat. Inovasi yang dinamakan E-Kelurahan ini menyimpan seluruh data dari suatu Penyedia. Upaya seperti ini membantu mendekatkan pada dunia di mana sektor publik, swasta, dan masyarakat bekerja sama untuk membangun tata kelola yang baik. Dengan diluncurkannya e-kelurahan, sudah ada 8 kecamatan yang ikut bergabung dengan pemanfaatan teknologi tersebut. Kecamatan seperti Mintaragen, Randugunting, Panggung, Slerok, Debong Tengah, Pesurungan Lor, Mangkukusuman, dan Kejambon termasuk di dalamnya. Menurut Merdeka (2018)

Kemampuan kecamatan dalam menerapkan E-Government (E-Kelurahan) dapat mempercepat proses administrasi, lebih banyak keterlibatan masyarakat, dan pelayanan publik yang lebih baik secara keseluruhan. Warga negara dapat memiliki akses terhadap layanan dan informasi publik secara online, birokrasi dapat dikurangi, dan efisiensi dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi digital (Ndou, 2004).

Namun, ada juga kesulitan dan rintangan tertentu dalam penerapan E-Government (E-Kelurahan). Ketahanan terhadap perubahan, kurangnya sumber daya manusia, atau kendala teknologi dapat berdampak pada kecamatan

tertentu. Untuk mengetahui keberhasilan, kegagalan, dan akibat penerapan E-Government (E-Kelurahan) di kecamatan, perlu dilakukan kajian terhadap proses tersebut.

Berdasarkan kajian Sari dan Winarno (2012), negara masih mengeluarkan biaya yang besar karena tantangan yang muncul dalam penerapan e-Government, dan hasilnya tidak signifikan. Selain itu, e-Government tidak selalu mudah untuk diterapkan karena adanya kesenjangan regional, dan duplikasi data membuat masyarakat meragukan keandalan data produk pemerintah.

Segala sesuatu dapat berjalan lancar dalam pemerintahan apabila sejalan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi. Untuk menjawab segala kebutuhan masyarakat, inovasi pelayanan publik e-kelurahan kini hadir di wilayah Kecamatan Debong Tengah. Kecamatan bertugas mengatur, memberdayakan, dan memberikan pelayanan masyarakat di wilayah kerjanya, serta memelihara ketertiban umum, menjaga lingkungan hidup, dan menjaga perdamaian.

Kemajuan teknologi yang memudahkan perolehan dan percepatan layanan kantor kecamatan dan pengelolaan administrasi dikenal dengan e-kelurahan (Yusuf, 2017). Pengelolaan administrasi yang efisien mendapat bobot lebih dalam aplikasi e-kelurahan online.

Ide di balik inisiatif e-kelurahan adalah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah dengan harapan masyarakat akan puas terhadap layanan tersebut dalam jangka panjang. Selain itu, inisiatif e-keurahan dirancang untuk

mempercepat proses surat-surat dan keperluan administrasi lainnya oleh masyarakat.

Bagi kecamatan, analisis E-Kelurahan merupakan alat untuk mengukur kemahiran dan kesiapan teknis, mengidentifikasi daerah-daerah yang membutuhkan pelatihan, dan merumuskan rencana pembangunan yang efektif. Selain itu, analisis ini menjelaskan bagaimana E-Kelurahan, atau pemerintahan elektronik, mempengaruhi layanan publik, keterlibatan warga, dan pengambilan keputusan yang lebih baik.

Meskipun e-kelurahan merupakan layanan berbasis digital, namun masyarakat di Kecamatan Debong Tengah masih memanfaatkannya secara manual dalam melaksanakan pelayanan publik. Pencatatan data pelanggan layanan e-kelurahan selama tiga tahun terakhir secara sistematik dan manual adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1
Pengguna layanan *e*-kelurahan Tahun 2020-2022

No.	Tahun	Jumlah Penduduk	Pengguna E-Kelurahan	Pengguna E-Kel Manual
1.	2020	14.424	1742	25
2.	2021	14.486	1501	22
3.	2022	14.501	393	2

Sumber : data E-kelurahan Debong Tengah

Berbagai daerah di Indonesia menawarkan tingkat keunggulan yang berbeda-beda dalam layanan e-pemerintahan (e-kelurahan). Hal ini terjadi sebagai akibat dari penyebaran dan evolusi pembangunan yang berbeda-beda di seluruh wilayah Indonesia. Sehubungan dengan kejadian yang terjadi belakangan ini, Kantor Kecamatan Debong Tengah telah bergabung dengan

jajaran instansi pemerintah yang menggunakan aplikasi e-Government, khususnya e-kelurahan.

E-kelurahan sangat bergantung pada jaringan listrik dan internet, maka kendala saat ini dalam mewujudkan e-Government di Kecamatan Debong Tengah adalah tidak adanya sarana dan prasarana yang memadai, seperti fasilitas wifi atau jaringan yang buruk. Akan ada simpanan data dan dokumen yang perlu ditangani jika masalah ini terjadi, dan pada akhirnya pengguna harus menggunakan layanan manual yang lebih lambat. Ketika masalah muncul atau data perlu diperbaiki, terdapat kekurangan sumber daya staf yang memiliki pengetahuan tentang jaringan dan teknologi. Akibatnya terjadi keterlambatan layanan. Selain itu, e-Government belum begitu dikenal, khususnya di kalangan lansia. oleh karena itu, diperlukan pendidikan tambahan tentang cara memanfaatkan alat-alat teknologi yang dapat memperlancar operasional pemerintah. Penulis prihatin karena beberapa jenis surat keterangan seperti surat pindahan dan surat keluar masih belum masuk dalam aplikasi e-kelurahan. Sertifikat ini terkoneksi dengan layanan lain seperti Disdukcapil dan Diskominfo Kota Tegal, dan untuk jenis tersebut terdapat proses manual.

Penulis menyimpulkan dari permasalahan ini bahwa e-kelurahan, meskipun bertujuan untuk menyederhanakan pemrosesan berbagai jenis sertifikat oleh masyarakat, pada kenyataannya justru menghambat hal tersebut menarik untuk dikaji dan dijadikan sebagai bahan penelitian dengan judul “Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal”.

1.2 Perumusan Masalah

Berikut rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan.

1. Bagaimana implementasi E-Government (E-kelurahan) di Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal?
2. Seberapa besar pengaruh E-Government (E-kelurahan) terhadap pelayanan prima yang diberikan petugas di Kelurahan Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang diangkat, penelitian ini bertujuan untuk melakukan hal-hal berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi E-Government (E-kelurahan) di Kecamatan Tegal Selatan dan Desa Debong Tengah Kota Tegal.
3. Mengetahui besar pengaruh E-Government (E-kelurahan) terhadap pelayanan prima yang diberikan petugas di Kelurahan Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini harus menjelaskan keadaan inovasi e-Government seperti e-kelurahan di Desa Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal, dan disiplin ilmu Ilmu Pemerintahan secara keseluruhan.

b. Kegunaan Praktis

Temuan penelitian ini dapat diterapkan di dunia nyata bagi para pembuat kebijakan, masyarakat, dan institusi akademis. Berikut adalah beberapa tujuan penggunaan:

1) Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi ke depan atas inovasi e-Government, memungkinkan penerapan yang lebih baik dan berorientasi pada masyarakat, atau sebagai bahan pengembangan aplikasi yang sudah ada seperti e-kelurahan saat ini.

2) Bagi Masyarakat

Konten ini dapat dijadikan sebagai sarana pengajaran untuk membahas bagaimana teknologi informasi dapat meningkatkan kehidupan sehari-hari, khususnya di bidang pelayanan publik. Masyarakat diharapkan memahami penerapan e-kelurahan yang menguntungkan dan terbuka.

3) Bagi Mahasiswa

Mahasiswa, khususnya yang mengikuti mata kuliah Ilmu Pemerintahan, dapat memanfaatkan materi ini sebagai bahan pelengkap untuk mempelajari perkembangan e-Government, seperti e-kelurahan, dan bagaimana perkembangannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada sejumlah temuan penelitian sebelumnya, antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Penulis/Jurnalis	Penerbit	Metode
1.	Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia	(Sari & Winarno, 2012)	JEAM Vol XI No. 1/2012	Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif
Hasil:	Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa sistem e-Government di Indonesia mengalami pertumbuhan dalam hal kuantitas, namun tidak dalam hal kualitas. Pemerintah Indonesia harus mendedikasikan dirinya untuk meningkatkan kondisi e-Government di seluruh aspeknya infrastruktur, sumber daya manusia, penerapan, peraturan, dan jangkauan jika negara ini ingin melihat pertumbuhan lebih lanjut dalam kuantitas dan kualitas e-Government. perkembangan.			
2.	Pelaksanaan e-kelurahan di kelurahan sempaja timur kecamatan samarinda utara kota samarinda	(Ayu et al., 2019)	eJournal Administrasi Negara, Volume 7, Nomor 2, 2019: 8807-8819 ISSN 2541-674x, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan fokus pada implementasi e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda. Bab ini mengkaji alasan-alasan yang menghambat implementasinya dan indikator dukungan, kapasitas, dan nilai pengembangan e-Government.

Hasil:	Berdasarkan temuan penelitian, terlihat bahwa Kecamatan Sempaja Timur sudah menunjukkan kemajuan yang baik dalam penerapan e-kelurahan. Dukungan pemerintah terhadap kebijakan tersebut ditunjukkan melalui penerbitan Perwali Nomor 9 Tahun 2018 yang mengamanatkan pelatihan bagi seluruh kecamatan di Kota Samarinda. Sumber daya manusia pengelola e-kelurahan ramah dan kompeten. Manfaat e-kelurahan mulai dirasakan baik oleh petugas pelayanan maupun masyarakat. Namun, masih kurangnya sarana dan prasarana yang dapat memudahkan pelaksanaannya, serta belum memadainya persiapan penerapan e-kelurahan.			
3.	Aplikasi E-Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government	(Syaputra, 2021)	Sekolah Tinggi Teknologi Pagaralam, Indonesia. Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer Vol. 20, No. 2, Mei 2021, pp. 379~388 ISSN: 2476-9843, accredited by Kemenristekdikti, Decree No: 200/M/KPT/2020 DOI:	Pendekatan kualitatif diambil, khususnya penerapan sekuensial System Development Life Cycle (SDLC) untuk desain sistem
Hasil :	Produk akhir dari studi ini adalah aplikasi E-Kelurahan yang idealnya dapat membantu upaya optimalisasi layanan masyarakat di kecamatan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terkini. Aplikasi ini akan memungkinkan administrasi kecamatan berbasis web, khususnya yang berkaitan dengan data administrasi dan kependudukan. Petugas camat dapat dengan cepat melakukan koreksi format pada aplikasi menggunakan PHP dan HTML tanpa harus mengakses kode sumber, dan semua data terstruktur dengan rapi dan disimpan dalam satu server. Dengan menggunakan aplikasi ini dapat membangun infrastruktur TI untuk desa dan memastikan infrastruktur tersebut dapat bersaing dengan wilayah lain di negara tersebut saat menjalankan inisiatif E-Government dan Smart City.			
4,	Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-Government di Tingkat Kelurahan	(Ramdani, 2018)	Jurnal SAWALA Vol 6 No 1, April 2018, 31-48 p-ISSN 2302-2231, e-ISSN 2598-4039	metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah deskriptif analitis
Hasil:	Temuan menunjukkan bahwa e-Government di tingkat kecamatan mempunyai kinerja buruk di berbagai bidang seperti penyediaan infrastruktur, efisiensi, kebahagiaan masyarakat, kemampuan adaptasi aparat terhadap aplikasi, pembangunan, dan kelangsungan hidup. Keunggulan-keunggulan ini, bersama dengan teknologi pemerintah yang menggunakan cara-cara baru untuk berkomunikasi dengan masyarakat, mempunyai potensi untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, dan berkontribusi terhadap keberhasilan kota pintar.			

5.	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis E-Kelurahan di Kecamatan Margadana.	(Budianto, 2020)	Skripsi Universitas Pancasakti Tegal	Penelitian deskriptif kuantitatif berupaya mengkarakterisasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan berbasis E-Kelurahan.
Hasil:	Dengan menggunakan teknik random sampling, penelitian ini mensurvei seratus warga Kecamatan Margadana. Kuesioner dan observasi merupakan sarana pengumpulan data. Para peneliti di Kabupaten Margadana menetapkan bahwa pada tahun 2020, usaha kecil dan menengah (UKM) menyediakan layanan E-Kelurahan dengan nilai 91,39, yang berarti peringkat kualitas layanan "A" untuk kinerja yang luar biasa. Sangat baik. Persyaratan, mekanisme dan prosedur sistem, spesifikasi produk, jenis layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, serta kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan E-Kelurahan di Kecamatan Margadana merupakan sembilan faktor yang dievaluasi menggunakan layanan. skor kualitas A (sangat baik). Kualitas pelayanan B (baik) mengacu pada aspek seperti waktu pelayanan dan biaya/tarif. Berdasarkan temuannya, peneliti menyarankan cara untuk meningkatkan proses pelayanan dalam hal kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana, prasarana, dan waktu pelayanan juga memperhitungkan biaya dan tarif.			

Penulis menyimpulkan bahwa kelima contoh tersebut menggunakan konsep dan tema menyeluruh yang sama e-Governmen seperti penelitiannya; perbedaannya hanya pada metodologi penelitian dan objek kajiannya. Setelah melihat permasalahan penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya di jurnal dan skripsi, penulis menjadi penasaran apakah objek penelitian di Desa Debong Tengah mempunyai permasalahan tersendiri. Kemudian penelitian ini dapat klasifikasikan sebagai penelitian kuantitatif berdasarkan struktur dan format judulnya.

2.2. Kerangka Teori

2.2.1 Pengertian Implementasi

Van Meter Dan Van Hom Dalan Leo Agustino (2012:139) mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai :"Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan".

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) adanya aktivitas kegiatan pencapaian tujuan; dan (3) adanya hasil kegiatan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Hal ini sesuai juga dengan apa yang diungkapkan oleh Lester Dan Stewart Jr dalam Leo Agustino (2012:139) di mana mereka katakan bahwa implementasi sebagai suatu proses dan suatu hasil (output). Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (output), yaitu tercapainya atau tidaknya tujuan yang ingin diraih.

Hal ini tidak jauh berbeda dengan apa yang diutarakan oleh Merrile Grindle Dalam Leo Agustino (2012 :139) “pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari individual projects dan kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.”

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan. Hal ini dipertegas oleh Chief j. O. Udoji dalam Leo Agustino (2012:140) dengan mengatakan bahwa “Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.”

2.2.2 *e-Government*

E-Government merupakan singkatan dari Electronic Government yang berasal dari bahasa asing. Definisi e-Government bervariasi, namun beberapa definisi yang umum adalah:

Kelompok Bank Dunia menyatakan bahwa e-Government berarti lembaga-lembaga pemerintah menggunakan informasi dan teknologi yang dapat mengubah cara berinteraksi dengan penduduk, dunia usaha, dan bagian lain dari pemerintahan. Teknologi ini mencakup hal-hal seperti komputasi seluler, internet, dan jaringan area luas. (e-Government) mengacu pada transformasi interaksi antara pemerintah, kelompok perusahaan, dan

masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi, termasuk komputer seluler, internet, dan jaringan area luas.

Istilah e-Government didefinisikan oleh UNDP: Apa yang kami sebut e-Government sebenarnya adalah penggunaan TIK oleh entitas pemerintah. Istilah e-Government mengacu pada penggunaan TIK oleh cabang politik.

Menurut Clay G. Wescott, pejabat senior di Bank Pembangunan Asia, e-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan, serta untuk menyederhanakan operasi pemerintah, mengurangi biaya, dan meningkatkan kinerja pemerintah. akses masyarakat terhadap informasi.

E-Government didefinisikan oleh Anne Mozes sebagai: Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan pemerintah-ke-partai. Jenis hubungan baru, seperti G2C, G2B, dan G2G, tercipta melalui penggunaan teknologi informasi (Fatah, 2009).

Menurut MENKOMINFO, pemerintahan online di Indonesia adalah pemerintahan yang memanfaatkan web, telekomunikasi, dan teknologi informasi untuk membina hubungan yang saling menguntungkan, harmonis, dan adil antara masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah.

A. Tujuan *e-Government*

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tujuan terciptanya e-Government di Indonesia adalah:

1) Terwujudnya jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang mempunyai kualitas dan cakupan yang dapat memuaskan masyarakat

luas dan dapat dijangkau di seluruh Indonesia setiap saat, tanpa dibatasi oleh batasan waktu dan biaya yang terjangkau.

2) Membangun kemitraan kerjasama dengan dunia usaha untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan memperkuat ketahanan terhadap perubahan dan persaingan perdagangan global.
3) memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat untuk bersuara dalam pengambilan kebijakan dengan membangun saluran komunikasi dengan lembaga pemerintah dan melakukan dialog publik.
4) Untuk mendorong transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom, perlu dibangun sistem manajemen dan proses kerja yang jelas dan efisien.

B. Konsep *e-Government*

Ada empat cara berbeda untuk mengkategorikan konsep E-Government:

1) Government to Citizens/consumers

Kasus penggunaan yang paling umum untuk aplikasi pemerintah-ke-komunitas (G-to-C) adalah ketika pemerintah membuat dan menerapkan berbagai portofolio TI dengan tujuan utama meningkatkan ikatan keterlibatan masyarakat-pemerintah. Dengan kata lain, tujuan mendasar dari pengembangan aplikasi E-Government G-to-C adalah untuk memfasilitasi penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan mendekatkan pemerintah melalui berbagai jalur akses.

2) Goverment to Business

Tanggung jawab utama pemerintah adalah memastikan bahwa warga negara dan dunia usaha dapat berkembang secara ekonomi. Banyak data dan informasi milik pemerintah yang penting bagi operasional sehari-hari perusahaan swasta dan badan usaha lainnya. Selain itu, individu yang bersangkutan harus berurusan dengan beberapa lembaga negara sehubungan dengan hak dan tanggung jawab organisasinya sebagai bisnis nirlaba. Selain membantu pemilik dan manajer bisnis menjalankan perusahaan dengan lebih lancar, pemerintah juga akan memperoleh manfaat besar dari kemitraan yang bermanfaat dengan sektor swasta. Hal ini menyoroti pentingnya menjaga hubungan baik antara kedua sektor.

3) Goverment to Goverments

Di era globalisasi saat ini, jelas bahwa setiap negara harus berkomunikasi lebih mendalam satu sama lain setiap hari. Pemerintah harus terus berkomunikasi satu sama lain karena berbagai alasan, termasuk namun tidak terbatas pada diplomasi, administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial dan budaya, dan sebagainya (Richardus Eko Indrajit 2006:52).

Tiga gagasan berbeda mengenai keterlibatan e-Government masing-masing bertujuan untuk mencapai sesuatu. Terlepas dari itu, tujuan utama keempatnya adalah sama: memfasilitasi pertukaran informasi dan layanan yang efektif di antara berbagai pemangku kepentingan,

termasuk pemerintah daerah, masyarakat, pekerja di lembaga-lembaga tersebut, dan entitas perusahaan (Siau dan Long 2009).

C. Tahapan Pengembangan *e-Government*

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembentukan pemerintahan elektronik yang didasarkan pada Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003.

Implementasi segera proses transformasi e-Government sangat penting untuk pengembangan sistem manajemen dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi.

Dengan munculnya e-Government, sistem manajemen dan operasi pemerintah diatur sedemikian rupa:

1) manfaatkan kemajuan TI untuk menghilangkan birokrasi dan hambatan organisasi lainnya.
2) Menyederhanakan akses terhadap seluruh informasi pelayanan publik yang dibutuhkan dengan membangun jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan lembaga pemerintah dapat bekerja sama.

Pemerintahan yang mengalami kemajuan menuju E-Government dapat memperoleh banyak keuntungan berikut ini:

1) meningkatkan kepuasan masyarakat dan dunia usaha terhadap pelayanan pemerintah;
2) Menjadikan instansi pemerintah lebih terbuka, akuntabel, dan terkendali;

3) Mengurangi biaya yang terkait dengan pengelolaan hubungan dan interaksi;
4) Biarkan pemerintah mencari jalan baru untuk menghasilkan pendapatan;
5) Membangun kerangka masyarakat informasi yang dapat memberikan solusi tepat terhadap berbagai permasalahan;
6) Partisipasi masyarakat dan kelompok berkepentingan lainnya sebagai mitra sejajar dalam proses demokrasi perumusan kebijakan publik.

E-Government muncul dari gagasan bahwa warga negara harus mempunyai kebebasan memilih waktu dan tempat interaksi dengan pemerintah serta beragam saluran konvensional dan kontemporer yang dapat gunakan sepanjang waktu.

Kemajuan teknologi di era informasi jelas telah mengubah hierarki sosial dan politik, menyebabkan transisi dramatis dari peradaban industri ke peradaban berbasis pengetahuan. Instansi pemerintah dapat memanfaatkan peluang besar di era informasi untuk mengatur operasi dengan cara yang lebih efektif dan terbuka, sekaligus meringankan beban masyarakat melalui penyediaan layanan yang terintegrasi, interaktif, dan kreatif. Menurut Hadwi Soendjojo yang dikutip dalam penelitian Yunus Jackson Obeng (2005:134), terdapat empat tingkatan pengembangan E-Government yang didasarkan pada karakteristik transaksi jaringan informasi pemerintah dan pelayanan publik:

1) Tingkat Pertama (Persiapan)

a) Membangun kehadiran online untuk setiap organisasi melalui pengembangan situs web
b) Mempromosikan situs web secara internal dan eksternal.

2) Tingkat Kedua (Pematangan)
   a) Membangun situs informasi sumber terbuka yang dinamis;
   b) Membangun hubungan dengan organisasi lain.
3) Tingkat Ketiga (Pemantapan)
   a) Membuat platform transaksi online terkait pemerintahan;
   b) Memfasilitasi pertukaran data dan aplikasi dengan institusi lain.
4) Tingkat Keempat (Pemanfaatan)

Pengembangan perangkat lunak untuk layanan G2G, G2B, dan G2C (pemerintah ke warga/penduduk).

D. Jenis Layanan E-Government

Ada banyak antisipasi bahwa perangkat lunak e-pemerintah ini akan menawarkan berbagai layanan. Namun secara umum, ada tiga kategori utama layanan e-Government (Indrajit, 2005):

1) Layanan yang memberikan informasi tentang maksud dan tujuan pemerintah, peraturan dan perundang-undangan, proses memulai usaha, dan statistik demografi, pertanian, dan perdagangan. Mengembangkan halaman Web yang estetis dan komunikatif merupakan komponen utama pengembangan aplikasi e-Government untuk jenis layanan awal ini.

2) Konsultasi mengenai pajak, pembicaraan tentang usulan undang-undang, dan layanan serupa menyediakan kontak interaktif dua arah. Aplikasi konferensi video, obrolan, dan email diperlukan untuk layanan semacam ini dalam aplikasi e-pemerintah.
3) Berbagai jenis layanan transaksional, termasuk KTP, IMB, pembayaran pajak, listrik, air, PBB, telepon online, dan platform e-procurement. Aplikasi elektronik pemerintahan yang menggunakan layanan ini juga perlu memiliki database yang dapat melacak semua uang yang berpindah tangan.

E. Indikator Peranan E-Government

Dalam membangun sebuah sistem e-government Yong (2003:29) mengemukakan bahwa di dalam sistem tersebut harus memiliki prinsip dasar, dan prinsip dasar inilah yang menjadi pedoman bagi para demokrat bila ingin mengembangkan pelayanan secara online atau e-service. Ada lima dimensi dalam membangun e-government yaitu :

1. Mudah Diakses (Accessibility)

   E-Government haruslah berbentuk pelayanan yang mudah diakses, intuitif, dan di dalamnya menyediakan berbagai informasi bagi para masyarakat.

2. Pelayanan Harus Selalu Tersedia (Availability)

   Pelayanan e-government harus selalu tersedia setiap saat, di mana pun dan kapan pun masyarakat selalu dapat mengaksesnya.

3. Keamanan dan Kepercayaan Masyarakat (Security And Accountability)

   E-Government harus memiliki standar berkaitan dengan sistem keamanan datanya, terutama data-data personal orang lain, karena hal ini erat kaitannya dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kapasitas e-government.

4. Hubungan (Integrability)

   E-government harus dapat selalu terhubung ke dalam sistem data base, baik intra maupun lintas sektoral pemerintahan.

5. Biaya (Sustainability)

   E-government pada akhirnya diharapkan agar dapat membiayai dirinya sendiri. Sehingga proyek ini dapat terus melangsungkan kegiatannya tanpa membebani negara di kemudian hari.

2.2.3 Pelayanan Prima

pelayanan prima secara harafiah mengandung arti pelayanan terbaik atau sangat baik, dan menurut (Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, 2018), pelayanan luar biasa merupakan terjemahan dari itu. Karena kesesuaiannya dengan standar pelayanan yang berlaku atau dianut, maka disebut sangat baik atau terbaik.

Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan terbaik yang dapat diberikan perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya, baik pelanggan tersebut internal maupun eksternal organisasi (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014).

Bahasa Inggris Standar tidak menggunakan istilah pelayanan premium, melainkan pelayanan prima (layanan unggul, sangat baik) atau pelayanan prima (layanan prima, pelayanan dengan kualitas hebat), seperti yang diungkapkan Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018).

Pelayanan terbesar yang diberikan kepada klien baik internal maupun eksternal adalah pelayanan prima, menurut Suwithi dalam Frimayasa dan Administrasi (2017).

Sebagai contoh, menurut (Barata, 2014), para pelaku bisnis mempunyai gagasan yang berbeda-beda tentang apa yang dimaksud dengan pelayanan yang luar biasa.

1. Memberikan layanan yang luar biasa berarti memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai.
2. Memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sopan kepada konsumen merupakan keunggulan dalam pelayanan.
3. Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang mengutamakan kebutuhan pelanggan.
4. Menempatkan pelanggan sebagai mitra adalah kunci pelayanan prima.
5. Pelayanan ideal yang menghasilkan kebahagiaan klien adalah pelayanan prima.
6. Kepedulian terhadap konsumen untuk membahagiakan adalah pelayanan prima.
7. Untuk menjamin kepuasan pelanggan, pelayanan prima memerlukan upaya pelayanan terpadu.

Dalam memuaskan tuntutan dan harapan pelanggan, pelayanan terbaik adalah prima (Freddy, 2017). Artinya, ketika persyaratan kualitas terpenuhi, pelayanan dianggap bagus.

Untuk memberikan layanan yang melampaui harapan konsumen, dunia usaha harus berupaya memenuhi keinginan dan permintaan serta mempersiapkan dan menangani setiap tugas yang diperlukan dengan cara terbaik (Firmansyah 2016).

A. Tujuan Pelayanan Prima

pelayanan prima adalah pemberian pelayanan dengan maksud untuk memenuhi dan memuaskan konsumen atau masyarakat umum (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014).

Suyyety dan Gita Kunrinawan menyatakan dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017) memberikan pelayanan prima adalah membuat konsumen merasa dihargai dan memenuhi setiap permintaannya.

Bertujuan untuk memberdayakan masyarakat, bukan meningkatkan kepercayaan publik atau masyarakat terhadap pemerintah, adalah tujuan dari pelayanan yang prima (Suminar. R dan Apriliawati. M, 2017). Meskipun demikian, sebagaimana dikemukakan Daryanto dalam (Suminar. R dan Apriliawati. M, 2017), tujuan memberikan pelayanan yang luar biasa adalah:

1. memastikan konsumen mendapat pelayanan prima.
2. agar konsumen dapat memutuskan untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan tanpa penundaan.

3. menuntut kepercayaan dari klien sehubungan dengan layanan atau komoditas yang diberikan.
4. Untuk mencegah klaim produsen di masa depan yang tidak beralasan.
5. Menjalin hubungan saling percaya dan menjamin kebahagiaan klien.
6. Memastikan klien puas dengan memenuhi semua kebutuhan.

Seperti yang diungkapkan Sutopo dan Adi Suryanto dalam publikasinya (Suminar R. dan Apriliawati M, 2017):

1. Instansi Pemerintah Berdasarkan premis pelayanan adalah pemberdayaan yang berupaya memenuhi tuntutan masyarakat dengan baik atau terbaik, maka didirikanlah sektor publik.
2. Dunia Komersial Bisnis dan jasa sektor swasta berorientasi pada keuntungan.

Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan klien sesuai dengan harapannya merupakan tujuan dari pelayanan yang prima (Freddy, 2017):

1. Mendorong keterlibatan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
2. Memulihkan kepercayaan terhadap pemerintah.

B. Manfaat Pelayanan Prima

Zaenal Mukarom mengemukakan dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017) bahwa layanan pelanggan yang berkualitas tinggi dapat membantu meningkatkan standar pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat umum. Dengan layanan kelas satu, setiap

orang yang terlibat dalam layanan tersebut mulai dari pemasok, konsumen, hingga pihak berkepentingan lainnya akan memiliki standar yang dapat digunakan untuk mengukur bagaimana, kapan, di mana, dan mengapa suatu layanan harus diberikan. Selain itu, banyak keuntungan memiliki layanan yang baik:

1. inisiatif peningkatan standar pelayanan publik.
2. Sumber daya untuk menciptakan standar pelayanan.
3. Panduan untuk layanan pelanggan dan staf menunggu.

Frimayasa dan Administrasi (2017) sebagai keunggulan pelayanan prima:

1. Meningkatkan pelayanan publik dan interaksi klien.
2. Mendorong penggunaan ide-ide segar dan imajinasi ketika menawarkan jasa.
3. Mengakui dan memberikan insentif terhadap keunggulan pekerja.
4. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah jauh lebih tinggi.
5. Pelanggan akan selalu mengingat atau memikirkan pelayanan hebat yang diterimanya.

Keuntungan dari layanan kelas satu tercantum di bawah ini oleh (Firmansyah, 2016):

1. Masyarakat mendapat manfaat dari pelayanan prima karena membangun kepercayaan dan kebahagiaan di antara pelanggan.
2. Memberikan pelayanan yang prima dapat memenuhi perasaan

pribadi dengan melayani dengan penuh dedikasi dan tidak pernah mengecewakan orang lain. Hal ini berlaku baik bagi pegawai sektor publik maupun swasta.

3. bagi pekerja di sektor publik dan swasta: memberikan layanan terbaik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya mendorong semua orang untuk turut serta dan membantu membangun negara.
4. Ketika orang berurusan dengan perusahaan yang secara konsisten memberikan layanan terbaik, hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas karyawan tersebut dan membuat semua orang ingin berbisnis dengan perusahaan tersebut.

Pelayanan prima mempunyai beberapa keunggulan seperti yang dikemukakan oleh Freddy (2017):

1. inisiatif peningkatan standar pelayanan publik.
2. Sumber daya untuk menghasilkan standar pelayanan.
3. Dokumentasi pelaksanaan layanan yang berkaitan dengan pemangku kepentingan atau pelanggan (termasuk mengapa, kapan, siapa, di mana, dan bagaimana layanan tersebut dilakukan).

C. Fungsi Pelayanan Prima

Pelayanan yang baik akan mencapai tujuannya ketika (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014):

1. Melayani konsumen dengan cepat, tepat, dan ramah.
2. Ciptakan suasana yang membuat klien merasa dihargai.
3. melibatkan konsumen sebagai mitra setara di tempat kerja.
4. Dapatkan porsi pasar yang cukup besar untuk barang dan jasa.
5. Menjadi yang teratas di pasar.
6. Buat klien cukup senang sehingga akan kembali untuk transaksi selanjutnya.
7. Memberikan nilai bagi organisasi.

Zaenal Mukarom berpendapat dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017) bahwa memberikan tanggapan yang cepat, akurat, dan adil terhadap kebutuhan pelanggan dan masyarakat adalah tujuan utama layanan:

1. memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif sebagai penerima layanan.
2. Membangun dan memulihkan kepercayaan terhadap pemerintah.

D. Prinsip Pelayanan Prima

Konsep triple A menyatakan bahwa memberikan layanan pelanggan yang luar biasa merupakan salah satu pendekatan untuk membangun dan mempertahankan hubungan positif dengan klien (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018):

1. *Attitude* (sikap)

   Ini mengungkapkan bagaimana seseorang bertindak dalam menanggapi keadaan tertentu atau berinteraksi dengan orang lain.

2. *Attention* (perhatian)

   Layanan yang berpusat pada pelanggan adalah layanan yang memprioritaskan yang dilayaninya.

3. *Action* (Tindakan)

   Semua jenis pelayanan sebelumnya (sikap-perhatian) telah mencapai puncaknya pada aktivitas nyata ini.

Berikut prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan istimewa menurut (Firmansyah, 2016):

1. Efisien

   Masalah yang tidak terkait dengan pencapaian tujuan layanan tidak akan ditangani.

2. Efektif

   Pertahankan konsistensi dan hindari duplikasi upaya dalam situasi yang sama.

3. Jelas

   Penting untuk mendiskusikan secara terbuka semua proses, persyaratan, jadwal, dan biaya.

4. Ekonomis

   Hasilnya, pembayaran atas layanan menjadi adil.

5. Kepastian waktu

   Dalam jangka waktu yang ditentukan, pelanggan diberitahu tentang penyelesaian layanan.

6. Akurasi

   Barang pelayanan publik diterima secara sah, baik, dan akurat.

7. Aman

   Dari awal hingga akhir, layanan ini menjamin kepastian hukum sekaligus memberikan kepastian dan kenyamanan.

8. Adil

   Distribusi yang setara dan perlakuan yang adil sangat penting agar layanan dapat menjangkau sebanyak mungkin orang.

9. Tanggung jawab

   Lakukan layanan secara bertanggung jawab hindari mencari kambing hitam, menyalahkan pelanggan, dan sering mencari kesalahan.

10. Lengkap

    Selesaikan pekerjaan tanpa bermalas-malasan, menghambat kemajuan, atau menciptakan hambatan yang tidak perlu.

11. Mudah

    Mengapa tidak membuatnya lebih mudah jika ada cara yang lebih sederhana.

12. Bersikap profeional

    Contohnya termasuk menjaga lingkungan fisik dan mental yang menyenangkan melalui keramahan, kesopanan, dan disiplin.

E. Unsur–Unsur Pelayanan Prima

Komponen pelayanan prima antara lain seperti yang dikemukakan

oleh (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014):

1) Penampilan.

   Meja depan dan industri layanan pribadi dan fisik lainnya memiliki standar tertentu yang harus dipenuhi pelamar, termasuk penampilan yang menarik, sikap percaya diri, tubuh yang kuat atau bebas cacat, bahasa yang menarik, perilaku yang akrab, dan pakaian yang menarik.

2) Tepat waktu dan janji.

   Petugas layanan tidak boleh terus-menerus mengkhianati kepercayaan kliennya, melainkan mempertimbangkan harapan untuk memberikan layanan yang komprehensif dan luar biasa.

3) Kesediaan melayani.

   Petugas harus benar-benar mau melayani konsumen karena melayani konsumen adalah fungsi dan wewenangnya.

4) Pengetahuan dan keahlian.

   Petugas membutuhkan kompetensi dan pemahaman untuk melakukan pekerjaannya dengan benar.

5) Kesopanan dan ramah tamah.

   Petugas pelayanan masyarakat diharapkan menunjukkan keramahtamahan konvensional ketika melayani, bersabar, tidak mementingkan diri sendiri, dan sopan ketika berbicara dengan pelanggan, tanpa memandang status sosial ekonomi atau tingkat masyarakat.

6) Kejujuran dan kepercayaan.

Pengguna layanan mungkin memanfaatkan layanan ini sebagai salah satu aspeknya, oleh karena itu penerapannya harus jujur dan terbuka. Integritas berupa peraturan, integritas dalam penyediaan dana, dan integritas dalam penyelesaian waktu. Petugas servis dapat dipercaya karena sikapnya, perkataannya, dan fakta bahwa dia selalu menepati janjinya, sehingga membuat konsumen merasa puas.

7) Kepastian hukum.

Perlu diingat bahwa diperlukan surat keterangan sah atau kepastian hukum atas hasil pengabdian kepada masyarakat yang disajikan dalam format surat keputusan. Kredibilitas instansi yang menerbitkan surat keabsahan bisa terancam jika ada temuan yang kurang memberikan kepastian hukum dan jelas berdampak pada persepsi masyarakat, misalnya pada saat pengurusan KTP atau Kartu Keluarga.

8) Keterbukaan.

Memiliki ketentuan transparansi sangat penting untuk setiap subjek atau aktivitas yang memerlukan izin. Kesederhanaan dan kejelasan informasi publik akan berdampak pada transparansi ini.

9) Efisiensi.

Apa pun layanannya, masyarakat mengharapkan penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif agar dapat memberikan hasil yang murah, cepat, akurat, dan berkualitas tinggi.

10) Biaya.

Keputusan keuangan harus adil, sesuai dengan daya beli masyarakat, dan pengeluaran harus transparan dan sejalan dengan peraturan perundang-undangan jika ingin memperkuat manajemen pelayanan.

11) Tidak Rasial.

Segala hal harus tuntas dan merata, karena pengelola pelayanan tidak boleh melakukan diskriminasi berdasarkan preferensi, agama, aliran, atau politik.

12) Kesederhanaan.

Pelayanan publik dan prosedur terkait harus dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan implementasi.

F. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Dunia usaha, baik nirlaba maupun nirlaba, serta lembaga pemerintah, berhutang budi kepada semangat inovatif para pebisnis yang mempopulerkan gagasan layanan pelanggan yang luar biasa (Deby, 2015).

Pelayanan prima menurut Barata dalam (Laurena, 2015) secara khusus didasarkan pada A6:

1. Kemampuan *(Ability)*

Kemampuan berkomunikasi secara efektif, kemampuan memotivasi orang lain, dan pengetahuan tentang bagaimana menggunakan hubungan masyarakat untuk membangun hubungan baik di dalam

maupun di luar organisasi merupakan komponen penting dari program layanan berkualitas tinggi.

2. Sikap *(Attitude)*

   Tindakan atau kebiasaan yang perlu ditekankan saat berinteraksi dengan klien. Istilah "sikap" mengacu pada serangkaian sentimen, keyakinan, dan preferensi perilaku yang umumnya dimiliki seseorang atau kelompok terhadap individu, konsep, atau hal tertentu.

3. Penampilan *(Appearance)*

   Setiap orang dapat mengetahui tingkat kepercayaan dan kepercayaan seseorang hanya dengan melihatnya.

4. Perhatian *(Attention)*

   Kepedulian penuh terhadap konsumen dan pengguna, termasuk mendengarkan dan menanggapi umpan balik, rekomendasi, dan kekhawatiran.

5. Tindakan *(Action)*

   Penyediaan layanan kepada konsumen memerlukan sejumlah tugas nyata.

6. Tanggung jawab *(Accountability)*

   Memihak konsumen karena khawatir akan kebahagiaan atau kerugian bisnisnya.

2.3 Definisi Konsep

Gagasan adalah unit representasi multi-tujuan dengan kualitas Bersama. Menurut Bahri (2008) Berikut beberapa hal penting yang dapat diambil dari penelitian penulis:

1. *Electronic Government*

   E-Government berarti lembaga pemerintah menggunakan TI untuk mengubah cara berinteraksi dengan masyarakat, perusahaan, dan bagian lain dari pemerintahan. Teknologi dapat dimanfaatkan untuk beberapa tujuan, seperti meningkatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan hubungan dengan dunia usaha dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses informasi, atau memfasilitasi pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien. Hasilnya adalah kenyamanan yang lebih besar, korupsi yang lebih sedikit, keterbukaan yang lebih besar, pendapatan negara yang lebih banyak, dan/atau pengeluaran yang lebih rendah (Gronlund, 2007:3652).

2. Pelayanan Prima

   Pelayanan yang melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan, baik internal maupun eksternal perusahaan, disebut dengan pelayanan yang hebat (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014).

2.4 Definisi Operasional

Dalam sebuah penelitian, maka terdapat satu atau lebih variabel. Untuk itu, maka akan dijelaskan bagaimana dan apa saja variabel yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Pengamatan ini didefinisikan secara operasional dan berikut penjelasannya:

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
Penerapan *egovernment* (X)	Perangkat keras (*hardware)*	1. Tersedianya perangkat keras yang sesuai dengan kebutuhan penerapan *egovernment* 2. Penggantian Perangkat Keras	Interval
	Perangkat lunak (*software*)	1. Kesesuaian program aplikasi/*software* yang digunakan. 2. Kemudahan penggunaan *software*	Interval
	Sumber daya manusia/Pengguna (*brainware*)	1. Pelatihan bidang ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai bentuk menambah wawasan pegawai. 2. Ketelitian pola kerja pegawai	Interval
	Prosedur	1. Pemahaman akan standar prosedur pengoperasian sistem *egovernment.* 2. Informasi mengenai layanan dan aktivitas instansi tersusun secara sistematis.	Interval
	Database	1. Data disusun dan terkelola dengan baik 2. Penempatan dan penyimpanan data	Interval
	Teknologi jaringan telekomunikasi	1. Tersedia sistem telekomunikasi F 2. Penggunaan teknologi internet sebagai pendukung penerapan *egovernment*	Interval

Sumber: Sari Kartika Dewi, 2013

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
Pelayanan Prima (Y)	Kemampuan (*Ability)*	1. Keakraban petugas pelayanan dengan barang dan jasa yang disediakan 2. Seberapa terlatih petugas pelayanan dalam memuaskan konsumen 3. Tercapainya penanganan gangguan pelanggan yang profesional	Interval
	Sikap *(Attitude)*	1. Kesopanan petugas pelayanan 2. Kesopanan agen layanan berinteraksi dengan klien 3. Sejauh mana seseorang dapat menghargai klien	Interval
	Penampilan *(Appearancce)*	1. Seberapa rapi anggota militernya 2. Tingkat Harmoni Estetika	Interval

	Perhatian *(Attention)*	1. Bakat untuk mendengarkan dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan klien 2. Kapasitas maksimal untuk memberikan perhatian penuh kepada klien	Interval
	Tindakan *(Action)*	1. Efisiensi agen layanan dalam menangani pelanggan yang mengganggu 2. Ketepatan agen layanan dalam menangani pelanggan yang mengganggu 3. Seberapa cepat petugas pelayanan menanggapi keluhan konsumen	Interval
	Tanggung jawab *(Accountability)*	1. Berapa banyak petugas layanan peduli terhadap klien 2. Kemahiran petugas layanan dalam mengawasi proses kualitas layanan	Interval

Sumber: Atep Adya Barata (2004:31)

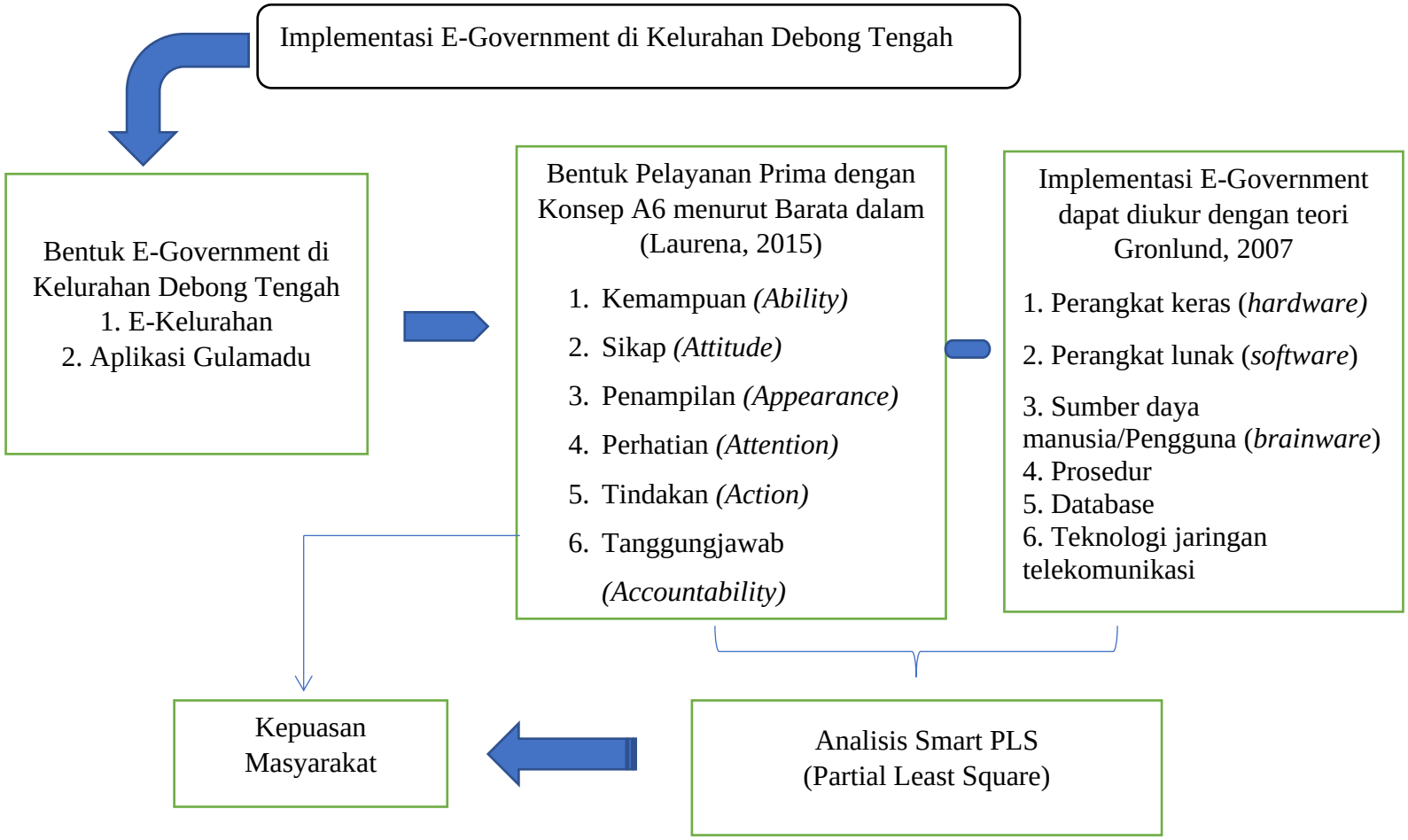
2.5 Hipotesis

Sugiyono (2016:93) mengatakan pengertian hipotesis adalah Peneliti sering menggunakan kalimat pernyataan untuk merumuskan masalah penelitiannya, karena hipotesis hanyalah solusi yang berhasil. Setelah mempertimbangkan kerangka teori dan penelitian sebelumnya, penulis menarik kesimpulan hipotesis sebagai berikut:

Ha: Adanya pengaruh implementasi *e-government* di Kelurahan Debong Tengah terhadap pelayanan prima kepada masyarakat

Ho: Tidak adanya pengaruh implementasi *e-government* di Kelurahan Debong Tengah terhadap pelayanan prima kepada masyarakat.

Gambar Alur Pikir 2.1



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, metode kuantitatif digunakan. Untuk menguji hipotesis, peneliti kuantitatif menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data dari sampel populasi yang telah ditentukan, kemudian menganalisis data tersebut dengan menggunakan metode kuantitatif dan statistik (Sugiyono, 2012).

Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan metode penelitian asosiatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak adopsi e-Government terhadap pelayanan prima di Kecamatan Debong Tengah melalui penelitian asosiatif.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Sugiyono (2017:119) menyatakan bahwa populasi adalah suatu kategori luas yang mencakup hal-hal atau orang-orang dengan sifat-sifat yang telah ditentukan sebelumnya yang diharapkan dapat dipelajari lebih lanjut oleh peneliti. Subyek dalam penelitian ini adalah warga Kecamatan Debong Tengah. Ada 14.993 orang menurut data demografi.

Sebagian dari ukuran dan ciri-ciri populasi menjadi sampel, klaim Sugiyono (2017: 120). Menerapkan apa yang dipelajari sampel pada populasi memungkinkan penilaian yang lebih tepat. Oleh karena itu, penting untuk mengumpulkan sampel yang mencerminkan populasi secara akurat.

Penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria yang telah ditentukan untuk menentukan besarnya

sampel (Sugiyono, 2015: 124). Minimal sepuluh kali lipat jumlah variabel yang dianalisis dihitung dari dua puluh sampel yang dijadikan penelitian. Variabel independen dan dependen dimasukkan dalam penyelidikan ini (Sugiyono 2017:140).

3.3 Jenis dan Macam Data

Karena sifat sumber yang digunakan, penelitian ini mengandalkan data primer. Sugiyono (2015) mendefinisikan sumber primer adalah sumber yang memberikan informasi kepada peneliti secara lebih langsung dan personal. Penelitian ini tampaknya bersifat kuantitatif.

Dilihat dari segi pengumpulan databisa menggunakan wawancara, kuesioner, observasi, atau gabungan ketiga pendekatan tersebut.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Wawancara terstruktur dan kuesioner menjadi dasar metodologi penelitian ini.

1. Wawancara Terstruktur

   Wawancara terstruktur merupakan suatu metode pengumpulan data ketika peneliti atau pengumpul memahami secara tepat informasi apa yang ingin diperolehnya (Sugiyono, 2015: 192–194). Oleh karena itu, peneliti telah mengembangkan alat belajar berupa pertanyaan tertulis dengan jawaban pilihan ganda untuk digunakan saat wawancara. Pengumpul data mencatat jawaban setiap responden setelah menanyakan serangkaian pertanyaan serupa dalam wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur ini memungkinkan banyak pewawancara untuk mengumpulkan data. Pejabat dari kecamatan dan

masyarakat Debong Tengah akan berpartisipasi sebagai pewawancara dalam penelitian ini tingkat distrik.

2. Kuesioner

Sugiyono (2017:142) menyatakan kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara meminta responden mengisi serangkaian pertanyaan tertulis. Masyarakat yang tinggal di Kecamatan Debong Tengah mengisi survei untuk penelitian ini.

3.5 Teknik analisis data

Menurut Sugiyono (2018), analisis data berarti memecah keseluruhan menjadi bagian-bagian komponennya untuk lebih memahami bagian-bagian tersebut, keterkaitannya, dan tugas yang ada.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan alat Structural Equation Modeling (SEM) berbasis varian yaitu Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS, berdasarkan latar belakang dan konsep penelitian. Pengujian teori dan konsep yang lengkap dimungkinkan dengan PLS-SEM, yang digunakan untuk pemodelan persamaan struktural berbasis varians.

Penulis akan melakukan analisis PLS-SEM dua tahap ketika data kuesioner yang diperlukan telah dikumpulkan. Pengujian model eksternal (model pengukuran) dilakukan terlebih dahulu. Mengkaji model internal (model struktural) adalah langkah kedua. Salah satu bagian dari model jalur di PLS menetapkan hubungan antara variabel laten, sedangkan bagian lainnya menentukan hubungan

antara variabel laten dan indikator atau manifesnya. Kedua bagian ini bekerja sama dengan model struktural dan model pengukuran (Anggita et al., 2019).

1. Model Struktural *Outer Model*

   Atribut konstruk ditentukan oleh variabel manifesnya dalam model luar, yang juga dikenal dengan nama hubungan luar dan pengukuran (Alifah et al., 2019). Pengujian pada outer model meliputi validitas konvergen dan diskriminan serta average variance Extraction (AVE), reliabilitas komposit, dan *Cronbach's alpha* (Trenggonowati & Kulsum, 2018). Hal ini dilakukan untuk memastikan pengukuran tersebut valid dan dapat diandalkan.

   a) *Convergent Validity*

      Hubungan indikator dengan konstruk yang mendasarinya atau variabel laten diperiksa dalam uji validitas konvergen (Sitio, 2021). Pertimbangan reliabilitas item dan nilai rata-rata varians yang diekstraksi (AVE) yang diperoleh dari regresi kuadrat terkecil parsial menjadi dasar uji validitas konvergen. Ketika terdapat tingkat korelasi yang tinggi antar indikator dalam suatu konsep dan terdapat skor pemuatan yang cukup, maka uji validitas konvergen dinyatakan lulus (Nadiah et al., 2017). Nilai outer loading dan komunalitas merupakan dua faktor yang digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen. Nilai yang >0,5 dianggap lulus ujian, sedangkan nilai yang lebih besar dari 0,7 dianggap lulus (Abdillah, 2015).

b) *Discrimant validity*

Hasil dari cross-loading digunakan untuk mengetahui keakuratan indikator yang diketahui dalam pengujian ini (Trenggonowati & Kulsum, 2018). Pengujian validitas diskriminan mengandalkan nilai Cross Loading yang lebih tinggi dari variabel atau konstruk penelitian untuk mengetahui reliabilitas dan validitas penilaian (Natalia et al., 2017).

c) *Average Variance Extracted (*AVE*)*

Seluruh konstruk dan variabel laten diuji validitas diskriminannya menggunakan prosedur ini. Apabila nilai AVE pada variabel yang digunakan lebih besar dari 0,5 maka pengujian dianggap lulus (Hair et al., 2014; Nadiah et al., 2017).

d) *Composite Reliability dan Cronbach Alpha*

Pengukuran model juga digunakan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk, selain untuk uji validitas. Untuk memastikan keakuratan, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk, dilakukan uji reliabilitas. *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, tersedia di PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS 3.0 untuk menilai ketergantungan suatu konstruksi dengan indikasi refleksif. Nilai reliabilitas komposit dan Cronbach’s alpha >0,70 menunjukkan bahwa suatu konstruk dapat diandalkan (Ghozali dan Latan 2015).

2. Model Struktural *Inner Model*

Salah satu model yang menghubungkan variabel laten adalah model struktural atau inner model (Prapcoyo et al., 2018). Tes berikut termasuk dalam model batin sesuai (Ghozali, 2016):

a) Sebelum mengevaluasi model struktural, periksa nilai R-Squared setiap variabel laten endogen untuk melihat seberapa baik prediksi model SEM. Pengujian model struktural dilakukan dengan menguji nilai R-squared, uji goodness-fit. Perubahan nilai R-Square mungkin menjelaskan besar kecilnya pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai R-Squared masing-masing sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan model kuat, sedang, dan lemah menurut Ghozali dan Latan (2015).

b) Signifikansi Stone-Geisser atau proyeksi (Q persegi). Untuk mengetahui seberapa baik metode penutup mata dalam membuat prediksi, dilakukan tes ini. Nilai 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) diperoleh pada pengujian ini. Hanya dapat dilakukan dengan komponen endogen yang mempunyai indikator yang mencerminkan dalam penelitian (Ghozali, 2011; Nadiah et al., 2017). Adanya relevansi prediktif dalam model ditunjukkan dengan nilai Q Square lebih dari 0, sedangkan tidak adanya relevansi prediktif ditunjukkan dengan nilai Q Square kurang dari 0 (Sumardi & Andreani, 2021).

3. Pengujian Hipotesis

Pendekatan statistik digunakan dalam pengujian hipotesis untuk menentukan apakah hasilnya signifikan secara statistik dapat menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis dengan pengujian statistik. Menurut Ghozali (2016), kami akan menerapkan nilai uji signifikansi berikut pada tingkat 5% atau 0,05 untuk menguji hipotesis ini:

1) Jika p-value <0,05 maka Y atau variabel dependen (terikat) Pelayanan Prima dapat diterima dipengaruhi oleh faktor independen (bebas) Implementasi E-Government atau H0 ditolak.
2) jika p-value >0,05 maka menerima H0 dan menolak Ha, artinya faktor independen (bebas) Implementasi E-Government tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat) Pelayanan Prima.

BAB IV

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kelurahan Debong Tengah

Dari total delapan kecamatan yang ada di Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal, Kecamatan Debong Tengah berdiri sendiri. Dengan jumlah penduduk saat ini 14.501 jiwa, terdapat 35 RT dan 6 RW. Dengan rincian sebagai berikut, Kecamatan Debong Tengah mempunyai luas wilayah 111 Ha:

No.	Peruntukan	Luas Lahan	Persentase
1.	Pemukiman	86,00 ha	77,48%
2.	Pemakaman	4,80 ha	4,32%
3.	Lahan Pertanian	5,70 ha	5,14%
4.	Perkantoran	2,25 ha	2,70%
5.	Pertokoan dan Industri	3,20 ha	2,03%
6.	Prasarana Umum Lainnya	9,25 ha	8,33%
	Jumlah	111,00 ha	100%

Sumber Data Demografi Kelurahan Debong Tengah

Berikut batasan Desa Debong Tengah:

- Sebelah Utara : Kelurahan Randugunting Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal
- Sebelah Selatan : Desa Debong Wetan Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal
- Sebelah Timur : Desa Pekauman Kulon Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal
- Sebelah Barat : Kelurahan Debong Kidul Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal

Central Debong
Tegal Selatan, Tegal City, Central Java

4.2 Gambaran Demografi

4.2.1 Jumlah Penduduk

Laporan Monografi menyebutkan per Desember 2021 jumlah penduduk Kecamatan Debong Tengah sebanyak 14.993 jiwa. Tabel di bawah ini memberikan statistik tentang 7.663 laki-laki dan 7.330 perempuan:

Tabel 4.2.1:
Jumlah Penduduk menurut kelompk Umur

Kel. Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4
0 - 4	653	529	1.182
5 - 9	624	622	1.246
10 - 14	610	618	1.228
15 - 19	590	550	1.140
20 - 24	572	561	1.133
25 - 29	609	554	1.163
30 - 39	1.234	1.199	2.433
40 - 49	1.323	1.211	2.534
50 - 59	781	730	1.511
60+	667	756	1.423
Jumlah	**7.663**	**7.330**	**14.993**

sumber: Data monografi bulan Desember 2021

Rasio jenis kelamin seperti terlihat pada tabel di bawah ini juga dapat digunakan untuk melihat jumlah penduduk dengan menggunakan rumus berikut:

$$RJK = \frac{\sum L}{\sum P} x\ k$$

Keterangan:
RJK = Rasio Jenis Kelamin
∑L = jumlah penduduk laki-laki di suatu daerah pada suatu waktu
∑P = jumlah penduduk perempuan di suatu daerah pada suatu waktu
k = 100 penduduk perempuan

4.2.2 Penduduk Menurut Pendidikan

Tabel 4.2.2

Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden
Perguruan Tinggi	224
SLTA	2.583
SLTP	2.471
SD	2.544
Tidak Tamat SD	2.264
Belum Tamat SD	2.129
Tidak Sekolah	1.027
Total	**13.242.395**

Sumber: Data Monografi Bulan Juli Tahun 2021

4.2.3 Penduduk menurut matapencaharian

Tabel 4.2.3

Penduduk Menurut Matapencaharian

Matapencaharian	Jumlah Responden
Petani	11 Orang
Buruh Tani	6 Orang
Nelayan	8 Orang
Pengusaha	42 Orang
Buruh Industri	1640 Orang
Buruh Bangunan	734 Orang
Pedagang	1081 Orang
Pengangkutan	58 Orang
Peg. Negeri (Sipil / TNI)	225 Orang
Pensiunan	57 Orang
Lain – lain	625 Orang
Total	**4.487 Orang**

4.3 Visi dan Misi

4.3.1 Visi

Desa Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal mempunyai visi masa depan yang bersifat proaktif, kreatif, dan berkelanjutan. Salah satu pengertian visi adalah gambaran ancaman terhadap masa depan yang dicita-citakan oleh warga Kelurahan Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal.

Dalam konteks ini telah dibentuk visi dan misi yang bersumber dari Kota Tegal, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tanggung jawab dan tugas Desa Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal. Berlokasi di Kecamatan Selatan Kota Tegal, Desa Debong Tengah mempunyai tujuan untuk mencapai **"membangun desa yang menetapkan standar keunggulan dalam layanan pelanggan, pengelolaan sumber daya manusia, serta kebersihan dan keamanan lingkungan"**

4.3.2 Misi

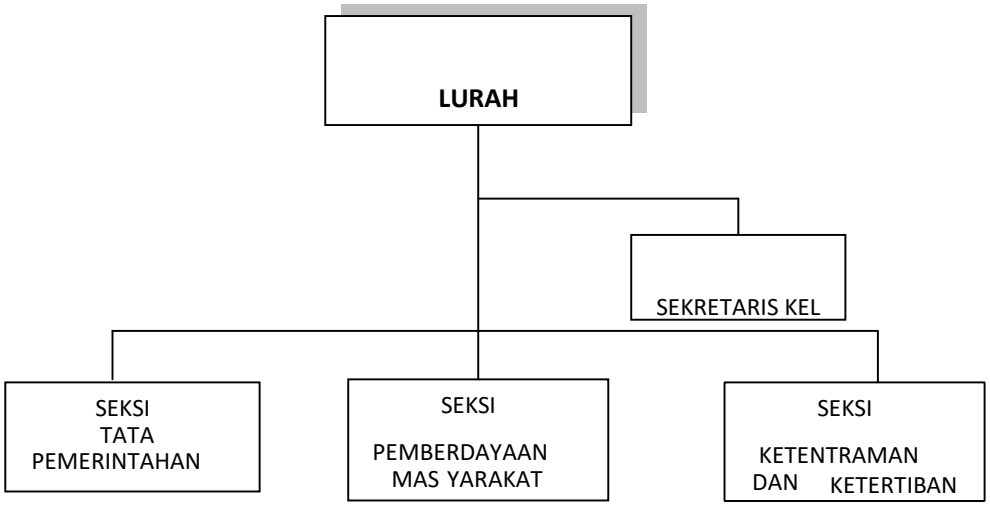
Agar suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan mewujudkan visinya, maka misi harus diwujudkan dalam tindakan. Tujuan dari pernyataan misi adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang dilakukan oleh Desa Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal dan bagaimana rencana penggunaan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuannya. Tujuan dari Desa Debong Tengah Kecamatan Tegal yang terletak di sebelah selatan Kota Tegal adalah:

1) Memperlancar pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah
2) membangun lebih banyak infrastruktur dan pusat pengembangan masyarakat.
3) Menjadikan pelaksanaan pembangunan daerah lebih merata
4) Membuat dan menjaga lingkungan tetap kondusif
5) Memfasilitasi peran perempuan yang lebih besar dan memberdayakan dalam pembangunan.

4.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi SKPD Kelurahan Debong Tengah

A. Dasar Hukum dan Struktur Organisasi Kelurahan

Berikut peraturan yang menjadi landasan hal tersebut, yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 13 Tahun 2008 dan Peraturan Walikota Tegal Nomor 31 Tahun 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Desa Kota Tegal:



B. Uraian Tugas dan Fungsi

Berikut ikhtisar tanggung jawab masing-masing jabatan di kecamatan, yang dituangkan dalam Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 31 Tahun 2008 yang mengatur mengenai pembagian tugas pokok, tata cara kerja, dan kecamatan:

1. Tugas dan Fungsi Lurah

Tanggung jawab dan operasional utama yang disebutkan di atas diawasi oleh kepala desa. Kekuasaan ada pada kepala desa:

a) Sekertaris Kelurahan;
b) Seksi Tata Pemerintahan;
c) Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
d) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Setiap bagian mempunyai seorang kepala yang melapor kepada kepala desa dan bertanggung jawab mengawasi pekerjaan sekretaris.

2. Tugas dan Fungsi Sekertaris Kelurahan

Membantu camat dalam hal bahan perencanaan, pengelolaan personalia, keuangan, dan urusan umum, serta mengkoordinasikan tugas camat merupakan tanggung jawab utama sekretaris camat.

Berkat tanggung jawab tersebut, Sekretaris Desa mampu melakukan hal-hal di atas:

a) Menganalisis data dan informasi untuk menghasilkan rencana kerja kecamatan
b) penelaahan data/informasi urusan kesekretariatan kecamatan

c) melaksanakan koordinasi penyiapan bahan dalam pembuatan rencana kerja kecamatan
d) menangani masalah administrasi, kepegawaian, dan keuangan
e) membuat laporan yang merinci pencapaian dan kinerja masing-masing kecamatan dalam hal keuangan dan mengkoordinasikan pengelolaannya
f) dalam menjalankan pekerjaannya, melakukan pengabdian kepada masyarakat
g) memantau, menilai, dan mendokumentasikan pelaksanaan tanggung jawab kesekretariatan
h) melaksanakan tanggung jawab lain yang dituangkan dalam uraian tugas yang diberikan oleh Kepala Desa.

3. Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Tata Pemerintahan

Membantu Kepala Desa dalam peninjauan data dan informasi, penyusunan kebijakan dan rencana kerja, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan merupakan tanggung jawab utama Kepala Bagian Tata Kelola. Tanggung jawab tersebut di atas dapat dipenuhi oleh Kepala Bagian Tata Kelola melalui pelaksanaan tugas-tugas berikut:

a) menyusun rencana kerja pemerintahan tingkat kecamatan dengan menganalisis data dan informasi

b) memeriksa fakta dan angka untuk digunakan dalam pengambilan keputusan kebijakan yang luas dan rencana operasional yang terperinci untuk pemerintah daerah

c) pengawasan terhadap operasional resmi pemerintah

d) mengawasi tata kelola kependudukan

e) mengawasi instansi pertanian

f) pemantauan, penilaian, dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan

g) Selain itu, sebagai bagian dari tanggung jawabnya, Kepala Desa dapat mendelegasikan tugas-tugas lain kepada orang lain.

4. Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Kepala bagian pemberdayaan masyarakat terutama bertanggung jawab memberikan dukungan kepada kepala desa dalam bidang-bidang berikut: peninjauan data dan informasi untuk penyusunan kebijakan dan rencana kerja; pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan pembangunan; dan pemberdayaan masyarakat dan perlindungan lingkungan hidup. Kepala bagian ini bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut di atas:

a) Menganalisis data dan informasi untuk menyusun rencana pemberdayaan masyarakat tingkat kecamatan

b) Tinjauan data dan informasi di tingkat kecamatan untuk tujuan mengembangkan kebijakan luas dan rincian operasional spesifik yang

berkaitan dengan pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan perlindungan lingkungan

c) Inisiatif pemberdayaan dan pembangunan masyarakat harus dilaksanakan.
d) Mengawasi dan membimbing penerapan praktik ramah lingkungan
e) Pengawasan, penilaian, dan pelaporan kebijakan ekologi, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan
f) Melaksanakan tugas atau kegiatan lain yang dilimpahkan oleh Kepala Desa.

5. Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Membantu Kepala Desa dalam mengkaji data dan informasi yang digunakan untuk menyusun rencana kerja dan kebijakan, serta mengkaji, mengevaluasi, dan melaporkan topik-topik yang berkaitan dengan ketertiban dan ketentraman masyarakat, merupakan tanggung jawab utama Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Untuk melaksanakan tugas tersebut di atas, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

a. memeriksa informasi dan data yang akan digunakan dalam mengembangkan rencana tingkat kecamatan untuk menjaga ketertiban dan perdamaian masyarakat

b. menganalisis data dan informasi untuk mendukung pengambilan kebijakan di tingkat kecamatan dan teknis operasional terkait keselamatan dan keamanan masyarakat
c. mengawasi upaya kecamatan dalam menjaga keamanan dan ketentraman masyarakat
d. menerapkan peraturan dan regulasi dan memastikan peraturan tersebut dipatuhi
e. memantau, menilai, dan mendokumentasikan kemajuan dalam isu-isu yang berkaitan dengan keselamatan dan perdamaian publik
f. melaksanakan tugas atau kewajiban lain yang dilimpahkan oleh Kepala Desa.

4.5 Sumber Daya SKPD Kelurahan Debong Tengah

a. Sumber Daya Manusia

Kecamatan Debong Tengah ini kini menggunakan lima peralatan dan pekerja untuk melaksanakan kegiatan dan tugas pokoknya:

1. Lurah
2. Sekretaris
3. Kepala Seksi Tata Pemerintahan
4. 2 orang Staf

b. Jumlah/komposisi Pegawai Berdasarkan golongan

Tablel 4.4.1
Jumlah Pegawai di Kelurahan Debong Tenga berdasar pangkat/ golongan

No.	Unit Kerja	Golongan (Orang)				Jumlah
		IV	III	II	I	
1	Kelurahan Debong Tengah	-	3	2	-	5

c. Jumlah/komposisi Pegawai Berdasarkan pendidikan

Table 4.4.2
Jumlah Pegawai di Kelurahan Debong Tengah berdasar pendidikan

No	Unit Kerja	Pendidikan(orang)						Jumlah (Orang)
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
1	Kel.Debong Tengah	-	2	1	1	1	-	5

d. Sarana dan Prasarana kantor kelurahan

Untuk membantu melaksanakan tanggung jawab utama dan operasional, sarana dan prasarana yang terletak di Kecamatan Debong Tengah adalah sebagai berikut:

Tabei 4.4.3
Sarpras Kantor Kelurahan

No.	**Jenis Sarpras**	**Jumlah**	**Kondisi**
1.	Kantor	I Unit	Baik
2.	Kendaraan Bermotor	4 Unit	1Baik, 1Rusak
3.	Komputer	3 Unit	Baik
4.	Meja Kerja	8 Unit	Baik
5.	Kursi Kerja	8 Unit	Baik
6.	Meja Rapat	2 Set	Baik
7.	Kursi Rapat	50 Unit	Baik
8.	Almari	3 Unit	Baik
9.	Meja Kursi Tamu	2 Unit	Baik
10	Mesin Tik	2 Buah	Baik
11.	Filling Cabinet	4 Buah	Baik
12.	Printer	2 Buah	Baik
13.	Kipas Angin	3 Unit	Baik
16.	Finger Print	2 Unit	Biak

Sumber: Data Kartu Inventaris Barang Tahun 2023