

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengaruh akan globalisasi mampu mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia, seperti halnya di dalam pelayanan. Globalisasi mampu mempengaruhi model pelayanan, tata cara berkomunikasi dan nilai-nilai yang ada dalam proses pelayanan. Salah satunya globalisasi membawa penerapan teknologi kedalam sistem pelayanan publik yang diharapkan dapat mempermudah penerima dan pemberi pelayanan. Menurut (Sufianti, 2007) kualitas pelayanan yang buruk terjadi pada hampir setiap aspek pelayanan baik pelayanan administrasi maupun pelayanan berupa barang.

Adanya *Elektronic Government* sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* sebagai pintu masuk bagi teknologi untuk masuk kemudian diterapkan kedalam sistem pemerintahan. Sekarang ini sudah banyak instansi-instansi pemerintahan telah menerapkan dan berinovasi dengan *e-Government*. Tujuan dari *e-Government* itu sendiri tidak lain adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam pemerintahan.

Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia mengeluarkan Peningkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) dengan tujuan untuk mendorong tingkat penerapan teknologi dalam pemerintahan, memberikan pedoman mengenai pengembangan dan penerapan teknologi dalam pemerintahan dan untuk memetakan kondisi penerapan teknologi dalam lingkungan pemerintah. Berikut adalah PeGI

tingkat Kabupaten/Kota tahun 2015 di Banten, Yogyakarta, Bali, NTB, Kalimantan dan Sulawesi:

**Tabel 1. 1. Tabel Pemeringkatan *e-Government* Indonesia Tahun 2015**

Provinsi	Dimensi					Nilai	Kategori
	Kebijakan	Kelembagaan	Infrastruktur	Aplikasi	Perencanaan		
Kota Yogyakarta	3.20	3.03	2.90	2.80	3.00	2.99	Baik
Kota Tangerang	2.87	3.00	2.87	3.06	3.00	2.96	Baik
Kabupaten Tabalaong	2.90	2.92	2.87	2.92	3.07	2.94	Baik
Kota Jembrana	2.90	2.87	2.93	2.90	2.90	2.90	Baik
Kabupaten Sleman	3.00	2.70	2.67	2.93	3.00	2.86	Baik
Kabupaten Kutai kartanegara	2.87	2.73	3.00	2.90	2.40	2.78	Baik
Kota Denpasar	2.67	2.73	2.36	3.07	2.87	2.74	Baik
Kabupaten Bantul	2.73	2.67	2.67	2.83	2.40	2.66	Baik
Kabuaten Maros	2.87	2.33	2.67	2.73	2.67	2.65	Baik

Kabupaten Lombok Barat	2.67	2.33	2.60	2.67	2.60	2.57	Baik
Kota Cilegon	2.53	2.33	2.53	2.60	2.40	2.48	Kurang
Kabupaten Buleleng	2.53	2.67	2.30	2.33	2.47	2.46	Kurang
Kota Mataram	2.44	2.47	2.38	2.43	2.47	2.44	Kurang
Kota Makasar	2.47	2.37	2.33	2.27	2.46	2.38	Kurang
Rata-rata	2.8	2.7	2.6	2.7	2.7	2.7	Baik

Sumber: (Direktorat *e-Government*, 2015)

Dari tabel diatas dapat dilihat posisi Kabupaten Bantul berada Dibawah Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman dalam penerapan *e-Government*. Hal tersebut menandakan masih rendahnya penerapan *e-Government* di Kabupaten Bantul dibandingkan dengan 2 (dua) Kabupaten/Kota tersebut.

Selain rendahnya tingkat penerapan *e-Government* dalam lingkungan pemerintahan, rendahnya tingkat penerapan *e-Government* juga muncul dari sikap masyarakat yang masih belum memanfaatkan teknologi dalam melakukan kewajiban seperti membayar pajak, pembuatan identitas dan pengujian kendaraan bermotor. Penulis mengambil permasalahan dalam proses mengantri pada Pengujian Kendaraan Bermotor atau Uji KIR. Pemilik angkutan umum dan kendaraan bermuatan yang tidak melakukan Uji KIR ini disebabkan oleh para supir mengaku tidak melakukannya dikarenakan antrian yang panjang dan para supir tidak memiliki waktu banyak karena

harus mengejar setoran untuk 1 (satu) hari yang harus dibayarkan. (Rheisnayu, 2017) diakses dari *www.jatengpos.com* pada tanggal 27 April 2018 pukul 13.56.

Uji kendaraan bermotor atau Uji KIR ini sangatlah penting selain memenuhi regulasi dengan adanya Uji KIR adalah untuk mengecek kondisi kesiapan kendaraan dalam beroperasi di jalanan umum. Oleh karena itu adanya uji kendaraan bermotor atau Uji KIR ini setiap 6 (enam) bulan sekali untuk kendaraan umum atau kendaraan bermuatan. Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul berusaha mengatasi antrian yang panjang tersebut dengan meluncurkan aplikasi yaitu Sistem Informasi dan Pendaftaran Online atau yang disebut SIPENTOL telah diluncurkan pada Oktober 2017 dan dapat di download pada *smartphone* di *google play* untuk pengguna android, namun aplikasi tersebut belum ada pada sistem *ios*. Para pengguna hanya perlu mendownload aplikasi kemudian mendaftarkan diri dengan memasukkan nomor *handphone*, identitas, nomor polisi kendaraan dan waktu uji KIR.

Masih ada permasalahan yang kemudian muncul walaupun aplikasi SIPENTOL telah diluncurkan yaitu para pengguna tetap harus menunggu antrian, sebenarnya mereka telah mendaftar seminggu sebelum waktu pengujian, selain itu para pemilik kendaraan kebanyakan tidak menggunakan *smartphone* sehingga mereka tidak dapat mengakses aplikasi SIPENTOL. Seperti yang penulis kutip dari salah satu kiriman komentar di jejaring sosial *Facebook* dalam forum Info Cegatan Jogja dengan nama akun Triyono Arlian yang mengatakan:

*“bagi yang ingin membayar pajak atau melakukan uji KIR di Bantul setidaknya mendaftar lewat aplikasi online Dishub Bantul lebih baik seminggu sebelum pengujian dari pada kehabisan kuota”*. Diakses dari laman *Facebook* dalam forum *Info Cegatan Jogja* pada 27 april 2018 pukul 14.55

Para pemilik kendaraan yang tidak memiliki *smartphone* tentunya masih kesulitan untuk melakukan uji KIR pada kendaraannya karena tidak dapat mendaftar atau melakukan *indent* terlebih dahulu. Sebelum aplikasi SIPENTOL diluncurkan pada Juli 2017 Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul menerapkan sistem *indent* terlebih dahulu untuk masyarakat walau masih dengan cara manual, setelah aplikasi SIPENTOL diluncurkan masyarakat kemudian dipersilahkan *indent* melalui aplikasi. Tentu saja hal tersebut menyulitkan pemilik kendaraan yang tidak memiliki *smartphone*.

Masyarakat juga masih mengeluhkan saat menggunakan aplikasi SIPENTOL ini. Hal tersebut dapat dilihat langsung pada kolom ulasan pengguna pada *google play* atau *google store* di bagian bawah sebelum mendownload aplikasi. Banyak dari para pengguna aplikasi yang mengeluhkan sulitnya mendaftar melalui aplikasi SIPENTOL. Seperti pengguna dengan nama akun Agus Priyanto yang mengeluhkan nomor KIRnya tidak ada. Pengguna juga masih mengeluhkan pada kolom ulasan jika yang tidak mempunyai *smartphone* akan kesulitan. *Diakses di www.play.google.com pada 28 April 2018 pukul 06.43*

Walaupun sudah ada aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran uji KIR berbasis online pada kendaraan, masyarakat cenderung masih memilih mendaftar dengan cara manual. Seperti yang terjadi di Batam. Dinas Perhubungan Kota Batam menerangkan bila telah menyediakan pendaftaran uji KIR berbasis online namun hingga saat keterangan ini diberikan (09/01/18) masih belum ada satupun masyarakat menggunakan sistem pendaftaran online tersebut. Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam Yusfa Hendri menduga kemungkinan masyarakat masih bingung mengenai cara penggunaan sistem online.

*Ditulis (Hirzal, 2018) di www.batamtoday.com diakses pada 28 April 2018 pukul 09.53*

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* telah dijelaskan tujuan pengembangan *e-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien yang dalam pemanfaatannya dapat diakses dengan mudah dan murah oleh semua kalangan masyarakat. Dengan adanya hal tersebut seharusnya semua kalangan masyarakat dapat mengakses aplikasi SIPENTOL, namun masih banyak diantara masyarakat yang tidak dapat mengakses aplikasi SIPENTOL karena keterbatasan baik cara mengoprasikan hingga tidak memiliki *smartphone* untuk mengakses aplikasi SIPENTOL. Ini membuktikan masih terbatasnya kalangan yang dapat memperoleh kenyamanan dan kemajuan dari penerapan *e-Government* dalam sistem pelayanan pemerintahan khususnya.

Sudah seharusnya penerapan *e-Government* dalam sistem pemerintah khususnya pelayanan dapat memberi kemudahan dan mempersingkat proses waktu sehingga dapat tercapainya efisiensi dan efektifitas dari penerapan sistem *e-Government* itu sendiri. Banyak sekali kendala dalam penerapan *e-Government* baik kendala yang muncul dari pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu penulis merasa jika topik ini menarik untuk diangkat dan diteliti.

## **B. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam Sistem Informasi dan Pendaftaran Uji Kendaraan Bermotor Online (SIPENTOL) di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul tahun 2018 ?

- b. Bagaimana faktor yang memengaruhi kecenderungan penggunaan aplikasi *E-Government* ?

### **C. Tujuan**

- a. Untuk mengetahui penerapan *E-Government* dalam Sistem Informasi dan Pendaftaran Uji Kendaraan Bermotor Online (SIPENTOL) di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul tahun 2018.
- b. Untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kecenderungan penggunaan aplikasi *E-Government*.

### **D. Manfaat**

Dalam proses penelitian ini peneliti berharap karya tulis ini dapat mempunyai manfaat bagi banyak pihak. Manfaat karya tulis ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya kajian akan ilmu pengetahuan di studi Ilmu Pemerintahan khususnya yang terkait dengan penerapan *e-Government* dalam pelayanan pemerintahan, serta dapat menambahkan pengertian dan pemahaman bagi masyarakat luas.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Pemerintah Daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah kota/kabupaten dan dapat menjaga keberlanjutan program-program yang telah ada.
- b. Masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya kajian akan ilmu dalam penerapan, pemahaman dan wawasan masyarakat.
- c. Penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan kemudian dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama proses penelitian dalam kehidupan sehari-hari.

## E. Tinjauan Pustaka

Dengan mengacu dari berbagai literatur sebelumnya yang terkait dengan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu terkait pengimplementasian *e-Government* di wilayah pemerintahan maupun wilayah masyarakat. Adapun penelitian yang terkait dengan penelitian ini antara lain:

**Tabel 1. 2. Tinjauan Pustaka**

No	Nama	Judul	Temuan
1.	(Yordan Putra Angguna, A. Yuli, & Sarwono, 2015)	Upaya Pengembangan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang	Faktor penyebab yang menyebabkan tidak berkembangnya sistem <i>e-Government</i> di Dinas Koperasi dan UMKM kota Malang adalah masih belum adanya kemauan dari pimpinan untuk merencanakan sistem pelayanan <i>e-Government</i>
2.	(Beny, Iswaril Sirat 2013)	Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan <i>Government to Government Electronic Government</i> (G2G E-Gov) di Indonesia	Bahwa ada 11 (sebelas) faktor penentu keberhasilan <i>e-Government</i> yaitu strategi, pelatihan, keamanan, kolaborasi, infrastruktur, dukungan pimpinan, visi, misi dan tujuan, budaya organisasi peraturan dan sistem penghargaan, dan keuangan.



3.	(Risnandar, 2014)	Analisis <i>E-Government</i> dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah	<p>Ada 2 permasalahan dalam pelaksanaan <i>e-Government</i>, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masih kurangnya ketersediaan infrastruktur dan sarana prasarana dalam mendukung proses pelaksanaan <i>e-Government</i>;</li> <li>• Masih kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bidang IT dan tenaga teknis.</li> </ul>
4.	(Ayu & Eva, 2017)	Efektivitas Uji Kir di Unit Pelaksanaan Teknis daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub	<p>Adapun temuannya adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan telah memiliki kemampuan mengoperasikan komputer;</li> <li>• Aplikasi E-Dishub tidak memiliki kerja sama dengan pihak lain;</li> <li>• Masih banyak masyarakat yang masih belum dapat mengoperasikan aplikasi E-Dishub;</li> <li>• Dishub tidak menerapkan diklat bagi karyawannya,</li> </ul>

			<p>hal tersebut guna mewujudkan proyek dinas secara mandiri yang tidak memiliki kersama dengan pihak lain;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keamanan data para pengguna diawasi oleh tenaga IT;</li> <li>• E-Dishub dapat diakses 7x24 jam dengan koneksi internet.</li> </ul>
5.	(Edwi, 2008)	Evaluasi Implementasi <i>E-Government</i> Pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Prespektif Content dan Manajemen	<p>Teknologi jaringan berupa website yang digunakan oleh pemerintah daerah hanya digunakan sebagai media informasi dan kehumasan hal tersebut tidak sesuai dengan panduan oleh Kominfo. Sebenarnya bentuk layanan yang dibutuhkan seperti aplikasi pelayanan pembuatan perizinan, pembuatan ktp, layanan hukum dan lain-lain.</p>
6.	(Zainal A. H., 2007)	Langkah-Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan <i>E-</i>	<p>Untuk melakukan perubahan sistem kerja dari tradisional ke elektronik diperlukan komitmen</p>

		<i>Government</i> untuk Pemda	dari pimpinan.
7.	(Erick, 2011)	Pelayanan Publik Melalui <i>Electronic Governmen</i> : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan <i>Public Service</i>	Dengan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan publik dapat mengurangi kontak langsung antara pemberoi dan penerima pelayanan, maka hal tersebut juga dikuti berkurangnya peluang untuk terjadinya maladministrasi.
8.	(Supardal, 2016)	Penerapan ICT dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bantul	Jika dilihat dari segi regulasi, SOP, dan sarana prasarana pendukung lainnya sudah cukup baik, namun dari segi pelaksanaanya masih belum dilakukan secara maksimal hal tersebut dikarenakan rendahnya tingkat inovasi pimpinan dan ketersediaan sumberdaya yang kurang mendukung. Dari analisis SPSS pengaruh variabel terhadap perubahan sistem birokrasi di Kabupaten Bantul hanya 18%

			saja.
9.	(Eddy, 2006)	Pentingnya Revitalisasi <i>E-Government</i> di Indonesia	Diperlukan penyempurnaan dalam proses pelaksanaan <i>e-Government</i> . pelaksanaan revitalisasi <i>e-Government</i> harus mempersiapkan dengan matang seperti kesiapan pemerintah dan masyarakat.
10.	(Zainal & Santoso, 2005)	Standardisasi Aplikasi <i>E-Government</i> untuk Instansi Pemerintah	Keberadaan <i>E-Government</i> merupakan salah satu bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan, mulai dari bagaimana menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat ( <i>Government to Citizen</i> ), pemerintah dan kalangan bisnis ( <i>Government to Business</i> ), serta pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain ( <i>Government to Government</i> ). Berbagai permasalahan dalam <i>E-Government</i> harus ditangani dengan strategi yang jitu: standardisasi, kebutuhan fungsional, dan <i>change</i>

			<i>management.</i>
--	--	--	--------------------

*Sumber: (Data Diolah 2018)*

Pada penelitian ini peneliti ingin melakukan analisis tentang pengaruh antara faktor keberhasilan penerapan aplikasi *e-Government* dan faktor pendorong institusi pemerintah terhadap penerapan aplikasi *e-Government* dalam Sistem Informasi dan Pendaftaran Uji Kendaraan Bermotor Online (SIPENTOL) di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul. Penulis ingin membahas bagaimana penerapan dan faktor yang mendorong keberhasilan penerapan *e-Government* dan mempengaruhi kecenderungan penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah, penulis ingin membahas bagaimana penerapan dan kecenderungan penggunaan aplikasi SIPENTOL.

## **F. Kerangka Teoritik**

### **a. *E-Government***

#### **1) Definisi *e-Government***

*E-Government* adalah sebuah perubahan terhadap pelaksanaan pemerintahan yang menuntut pemerintah untuk melakukan keeterbukaan informasi kepada publik atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah (Risnandar, 2014) Menurut Zweers dan Planque dalam (Indarjit, 2004) *e-Government* adalah segala hal yang berkaitan dengan penyediaan informasi, pelayanan yang di sajikan secara elektronik oleh pemerintah, tidak dibatasi oleh waktu dan tempat, serta menawarkan partisipasi yang luas bagi setiap lapisan masyarakat.

Dalam *e-Government* kemudian dilakukan penyusunan sistem kinerja di dalam lingkup pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi

semaksimal mungkin. Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* mendefinisikan bahwa *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien dan efektif.

Selain memanfaatkan teknologi dalam untuk menciptakan efektifitas dan efisiensi, pemanfaatan *e-Government* juga diharapkan mampu menciptakan hubungan yang baik antara masyarakat dengan pemerintah maupun swasta. (*World Bank*, 2004) kemudian memberikan definisi *e-Government* adalah penggunaan teknologi untuk menciptakan hubungan antara masyarakat, swasta dan pemerintah. *e-Government* adalah sebuah bentuk modernisasi dalam pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang bersifat berkelanjutan (Caldow, 2004).

Pengertian mengenai *e-Government* telah banyak berkembang diberbagai belahan dunia dan telah banyak ahli dan lembaga yang merumuskan definisi dari *e-Government* itu sendiri. Secara garis besar pengertian *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan publik agar menjadi lebih efisien dan efektif, selain itu menciptakan hubungan antara masyarakat, swasta dan pemerintahan. Didalam *e-Government*, teknologi sebagai penunjang percepatan dan kenyamanan proses pelayanan publik.

## **2) Model *e-Government***

Menciptakan hubungan antara pemerintah, swasta dan masyarakat adalah tujuan dari pemanfaatan dan pengembangan *e-Government*. Dengan

terciptanya hubungan yang baik antar ketiga pihak tersebut maka dapat terciptalah sinergitas yang dapat saling berkesianambungan dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Dalam pemanfaatan dan pengembangan *e-Government* diarahkan menjadi 4 (empat) model menurut (Indarjit, 2004) yaitu:

a) Pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizen*)

Penerapan teknologi oleh pemerintah dalam pelayanan publik untuk memperbaiki hubungan dengan masyarakat yang sifatnya satu arah yaitu dari pemerintah ke masyarakat.

b) Pemerintah dengan Bisnis (*Government to Business*)

Pemanfaatan teknologi untuk menunjang kegiatan transaksi antara pemerintah dengan pebisnis.

c) Pemerintah dengan Pemerintah (*Government to Government*)

Pemanfaatan teknologi untuk memudahkan komunikasi dan pertukaran informasi antar lembaga.

d) Pemerintah dengan pegawai (*Government to Employees*)

Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai yang bekerja dalam lembaga atau instansi pemerintahan.

Dapat dilihat dari 4 model tersebut bahwa penerapan *e-Government* dalam pemerintahan telah menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat dengan syarat apabila dijalankan dengan baik. Selain itu penerapan *e-Government* juga telah membantu menunjang proses pelayanan publik yang efektif dan efisien.

### 3) Tujuan *e-Government*

*e-Government* dalam pemanfaatan dan pengembangannya harus dapat lebih memudahkan proses terselenggaranya pemerintahan yang efisien dan efektif terutama dalam proses administrasi, sistem manajemen yang baik hingga proses kinerja pemerintahan terhadap publik. Dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2006 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tujuan pengembangan *e-Government* adalah sebagai berikut:

- a) Mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang menggunakan pemanfaatan elektronik agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif. Dalam pengembangannya dilakukan 2 (dua) kegiatan yaitu;
  - (1) Penggunaan teknologi elektronik dalam mengelola data dan informasi, manajemen dan proses kerja;
  - (2) Memanfaatkan perkembangan teknologi dengan tujuan memudahkan pengaksesan dan murah oleh publik.
- b) Dalam pengembangan *e-Government* diarahkan kepada 4 hal yaitu:
  - (1) Pembangunan jaringan informasi dan pelayanan publik yang dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat serta tidak terbatas tempat dan waktu;
  - (2) Penciptaan hubungan yang komunikatif dengan wilayah bisnis. Bertujuan untuk proses peningkatan bidang ekonomi, selain itu memperkuat pondasi perekonomian agar dapat bersaing dalam wilayah internasional;
  - (3) Membangun mekanisme dan jaringan komunikasi antar lembaga negara dan membuat ruang partisipasi untuk masyarakat;



(4) Penciptaan manajemen dan proses kinerja yang lancar (efisien dan transparan).

#### **4) Manfaat *e-Government***

Seperti yang telah disebutkan diatas bahwa penerapan *e-Government* dalam proses penyelenggaraan pemerintah dimaksudkan untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan efisien serta memunculkan keterbukaan informasi atas setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintah. Penerapan *e-Government* juga diharapkan menciptakan hubungan yang yang interaktif antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Interaktif disini bermakna sebagai adanya komunikasi aktif dan saling memberikan respon antara pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan dan masyarakat sebagai target pemerintahan. Lebih lengkapnya (Indarjit, 2004) memberikan 6 (enam) manfaat dari penerapan *e-Government* yaitu:

- a) Perbaiki kualitas pelayanan publik;
- b) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan pemerintahan;
- c) Membuka jalan masuk bagi sumber pendaptan baru untuk pemerintahan;
- d) Memangkas biaya operasional, administrasi, interaksi dan relasi untuk aktivitas pemerintahan;
- e) Menciptakan masyarakat yang kritis terhadap fenomena-fenomena publik;
- f) Pemberdayaan masyarakat dan pihak lain dalam proses pengambilan keputusan.

Penerapan dan pengembangan *e-Government* dalam penyeleggaraan pemerintahan yang seluas-luasnya adalah untuk menciptakan interaksi terhadap setiap stakeholder yang ada serta memangkas waktu dan biaya dalam

penyelenggaraannya. Penerapan *e-Government* di tuntut untuk menjawab kebutuhan masing-masing pihak. (Satriya, 2006) dalam jurnalnya yang berjudul Pentingnya Revitalisasi *e-Government* di Indonesia mengatakan ada 5 (lima) manfaat penerapan *e-Government* di Indonesia, yaitu;

- a) Memangkas biaya administrasi;
- b) Penyediaan kepada semua lembaga dan departemen;
- c) Dapat meningkatkan kecepatan umpan balik dari suatu isu atau permasalahan;
- d) Sebagai sarana keluar masuk aspirasi secara bebas;
- e) Asistensi terhadap bidang perekonomian dari lokal hingga nasional.

Dari kedua pendapat mengenai manfaat penerapan *e-Government* diatas maka dapat tarik secara garis besar bahwa manfaat *e-Government* sebagai berikut;

- a) Memotong biaya dan waktu administrasi menjadi lebih singkat dan tidak berbelit belit;
- b) Kemudahan jangkauan akses pelayanan publik, selain itu respon yang diberikan dapat lebih cepat;
- c) Menciptakan interaksi antara masyarakat, swasta, pemerintahan. Serta memberikan ruang bagi keluar masuknya aspirasi secara leluasa.

##### **5) Tahapan *e-Government***

Tahapan *e-Government* disini maksudnya adalah tahap dalam pengembangan *e-Government* dalam lingkungan pemerintahan. Menurut (*Information & Communication Tech*, 2010), setidaknya ada 3 (tiga) tahapan pokok dalam penerapan *e-Government* yang dimana masing-masing tahapan

harus dilaksanakan secara runtun dan memiliki tujuan dari *e-Government* di tiap tahapannya. Adapun 3 (tiga) tahapan tersebut adalah;

- a) Publikasi (*publish*), pada tahap ini pemanfaatan teknologi digunakan sebagai sarana untuk memperluas akses, dengan cara membuat situs lembaga pemerintahan, sosialisasi mengenai situs lembaga kemudian menyediakan akses agar dapat mempermudah proses penerimaan layanan dan informasi;
- b) Interaksi (*interact*), melakukan interaksi sehingga dapat meningkatkan interaksi masyarakat, interaksi di lakukan dengan cara membuat situs lembaga pemerintahan yang interaktif untuk publik;
- c) Transaksi (*transact*), ialah dengan menyediakan pelayanan publik secara online, dengan cara pembuatan situs pelayanan publik.

Pemanfaatan dan pengembangan *e-Government* di Indonesia masih tertinggal dari pada negara-negara di Asia lainnya. Sebagai contoh pada pengalaman yang ditulis oleh dalam jurnalnya (Hasibuan, 2007), menyatakan apabila dibandingkan dengan negara tetangga malaysia yang telah mengeluarkan kartu identitas dimana kartu tersebut telah menyimpan 5 (lima) agensi pemerintahan dan memiliki kapasitas untuk menyimpan data pemilik kartu dari mulai identitas sipemilik, SIM, ATM hingga catatan medis. Sudah semestinya pengembangan *e-Government* memangkas waktu dan biaya, selain itu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintah. Agarwal dalam (Hoesin, Setiadi, Lemmung, Tonandriv, & Abdulloh, 2008) membagi tahapan pengembangan *e-Government* menjadi 5 (lima) dimana setiap tahapan menjadi semakin kompleks yaitu:

- a) Tahapan pertama atau tahap awal, dimulai dengan munculnya website pemerintah diberbagai tingkatan namun hanya sebataskan informasi mengenai suatu lembaga pemerintahan sehingga terkesan hanya bersifat satu arah.
- b) Tahapan kedua, setelah muncul situs website satu arah tersebut kemudian mulai dikembangkan dengan memunculkan interaksi kepada masyarakat. Pada tahap ini sudah mulai muncul interaksi yang bersifat dua arah.
- c) Tahapan ketiga, munculnya kerjasama yang bersifat *online* antar lembaga atau institusi pemerintahan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi berpindah dari satu tempat menuju tempat lain untuk mengurus suatu urusan atau keperluan terkait pemerintahan.
- d) Tahapan keempat, merupakan pengembangan secara kompleks dari tahapan sebelumnya dalam hal teknis. Hal tersebut memungkinkan masyarakat hanya perlu melakukan pendaftaran dan pergantian identitas atau informasi 1 (satu) kali dengan menggunakan sistem online satu klik dan secara otomatis tersimpan dalam *database* pemerintah.
- e) Tahapan kelima, pada tahapan ini berbicara mengenai kapasitas dan kemampuan pemerintah untuk menyediakan informasi yang telah terpaket menjadi satu untuk menjawab kebutuhan masyarakat.

Sementara (Westcott, 2001) memberikan tahapan pelaksanaan *e-Government* sebagai berikut;

- a) Pembuatan sistem jaringan;
- b) Melakukan peningkatan kapasitas lembaga atau organisasi publik dalam hal pengaksesan informasi;

- c) Melakukan komunikasi 2 (dua) arah oleh pemerintah kepada masyarakat maupun sebaliknya;
- d) Melakukan pertukaran-pertukaran nilai-nilai antar pemerintah dan masyarakat;
- e) Menyediakan pintu informasi.

**6) Faktor Keberhasilan Penerapan Aplikasi *e-Government***

Penerapan dan pengembangan aplikasi guna menunjang sistem *e-Government* sangatlah luas sudah semestinya diikuti dengan pembangunan yang melibatkan banyak sekali vendor atau pihak ketiga. Agar terciptanya sinergitas antar sistem aplikasi yang ada. Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam (Zainal & Santoso, 2005) mengeluarkan dan menerapkan faktor keberhasilan bagi aplikasi *e-Government* yaitu:

- a) Keandalan (*Reliable*), adalah adanya jaminan sebuah aplikasi terhindar dari kesalahan sistem, bug atau kesalahan-kesalahan yang ada pada aplikasi tersebut;
- b) Dapat dioperasikan (*Interoperable*), adalah sebuah sistem aplikasi dapat bersinergi dan saling terkait antara sistem yang satu dengan lainnya;
- c) Skalabilitas atau (*Scalable*), adalah sebuah sistem aplikasi dapat ditingkatkan dan kapasitas pengelolaan yang besar;
- d) Mempermudah pengguna (*User Friendly*), adalah sebuah sistem aplikasi dapat dengan mudah dioperasikan oleh masyarakat;
- e) Terintegrasi (*Integrateable*), dapat terkoneksi dengan mudah dengan sistem aplikasi lain dalam melakukan transaksi data atau informasi.

## **7) Faktor Pendorong Institusi Pemerintah terhadap Keberhasilan Penerapan Aplikasi *e-Government***

Mengukur keberhasilan perubahan sistem dan paradigma dalam lingkup pemerintahan guna menjawab kebutuhan masyarakat perlu adanya tolak ukur dalam hal tersebut. Penerapan *e-Government* dengan menciptakan suatu aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses dan menggunakan informasi maupun pelayanan. Banyak faktor yang mempengaruhi berhasil tidaknya suatu kebijakan maka dari itu perlunya dilakukan evaluasi dan dikaji secara berkelanjutan untuk mengikuti perkembangan yang ada sehingga kebijakan tersebut dapat menyesuaikan dengan keadaan dimana kebijakan tersebut berjalan. Dalam (Sirat, 2013) memberikan faktor pendukung penerapan *e-Government* yaitu;

### a) Keamanan

(Smith & Jamienson, 2006) berpendapat keamanan dalam jaringan sistem adalah kerahasiaan, ketersediaan dan informasi terlindung dari tindak pencurian dan manipulasi data yang keamanan tersebut dijamin oleh suatu kebijakan.

### b) Pelatihan

Pelatihan bertujuan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pegawai sehingga cenderung mengurangi hambatan dalam penerapan sistem *e-Gov* (Altareem, Zairi, & Alshawi, 2006)

### c) Budaya organisasi

(Wachira, 2012) berpendapat budaya organisasi adalah pola perilaku dan norma seseorang dalam sebuah institusi atau organisasi. Budaya organisasi menurut para ahli memegang kunci penting dari keberhasilan

penerapan *e-Government* karena merupakan pusat dari pengelolaan perubahan.

d) Visi, misi dan tujuan

(Huong, 2013) mengatakan visi, misi dan tujuan dari penerapan *e-Government* harus jelas agar terahnya proses penerapan. Selain itu para ahli berpendapat perlunya berkomitmen yang kuat dalam penerapan *e-Government* dan pengartikulasian visi dan strategi yang baik menjadi faktor penentu keberhasilan penerapan *e-Government*.

e) Infrastruktur

Adanya kesesuaian antara infrastruktur dengan aplikasi atau sistem yang akan dibuat. Membangun infrastruktur yang baik terlebih dahulu diperlukan karena dengan kurangnya dorongan dari infrastruktur yang memadai maka dapat menyebabkan sulitnya peerpindahan sistem *e-Government*. (Chen, Chen, Huang, & Ching, 2006)

f) Keuangan

(Huong, 2013) Selain memerlukan sumberdaya manusia dari mulai pembuatan hingga penerapan *e-Government* juga memerlukan sumberdaya modal untuk mendanai seluruh proses tersebut.

g) Dukungan pimpinan

Adanya dukungan penuh dari atasan atau pimpinan karena hal tersebut dapat menghilangkan hambatan seperti perlawanan dalam proses penerapan. (Altareem, Zairi, & Alshawi, 2006).

h) Strategi

(Huong, 2013) mengatakan Perencanaan sangatlah penting karena memeberikan arah yang harus dibuat dalam pengembangan *e-Government*. selain itu fleksibelitas dalam perencanaan juga diperlukan agar pembangunan dapat menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan.

i) Kolaborasi

Diperlukan kerjasama dan komunikasi yang baik antar lembaga atau instansi (Altareem, Zairi, & Alshawi, 2006) pemerintah dituntut untuk menciptakan lingkungan dan koordinasi yang baik antara lembaga dan instansi pemerintahan.

Kemudian peneliti melakukan pemilahan berdasarkan indikator yang cocok dengan penelitian ini. Adapun indikator-indikator yang diambil adalah

- a) Keamanan
- b) Budaya Organisasi
- c) Infrastruktur
- d) Keuangan

**b. Kecenderungan Penggunaan Aplikasi**

Kecenderungan tentang mengapa seseorang memilih menggunakan suatu aplikasi dari pada menggunakan aplikasi lainnya hal tersebut dikarenakan aplikasi yang digunakan pengguna memenuhi ekspektasi dari pengguna itu sendiri dan berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan dari pengguna aplikasi tersebut. Menurut Sudarsono dalam (Purnomo, Abidin, & Widanti, 2010) mengatakan bahwa kecenderungan ialah hasrat seseorang yang muncul terus berulan-ulang hingga dapat merubah sikap atau sifat dari orang tersebut.

Pengertian lain mengenai kecenderungan dikemukakan Sabri dan Riauskina dalam (Purnomo, Abidin, & Widanti, 2010) yang mengatakan bahwa kecenderungan



ialah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok terhadap suatu objek (benda atau manusia) yang dilakukan secara terus menerus atau berulang-ulang.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecenderungan penggunaan aplikasi oleh seseorang adalah keinginan seseorang (pengguna) untuk menggunakan aplikasi tersebut guna memenuhi keinginan atau kebutuhan yang bersifat berulang-ulang atau terus menerus sehingga mempengaruhi pola sikap dan perilaku seseorang dalam memilih dan menggunakan aplikasi.

Dalam mengukur tingkat kecendrungan seseorang untuk menggunakan aplikasi Akhmadzain dalam (Setya, 2012) memberikan kriteria dari 4 (empat) ahli pada tabel dibawah:

### **Tabel 1. 3. Kriteria Kecenderungan Penggunaan Aplikasi**

No	Kriteria	Shackel	Nieslen	ISO 9241-11	Preece dkk
1	Efektivitas	√		√	√
2	Efisiensi		√	√	√
3	Learnability	√	√		
4	Memorability	√	√		
5	Fleksibilitas	√			
6	Kesalahan		√		
7	Utilitas				√
8	Keamanan				√
9	Kepuasan		√	√	
10	Prilaku	√			

Sumber: (Akhmadzain, 2008)

Untuk mengukur tingkat kecenderungan pengguna maka digunakan kriteria nomor 9 dan 10 karena untuk kriteria nomor 1 hingga 8 dikelompokkan kedalam kinerja dari pengguna sehingga bersifat objektif. Berikut adalah penjelasan mengenai masing masing kriteria yang dikemukakan oleh Akhmadzain terkait kecenderungan penggunaan oleh pengguna:

1) Efektivitas

Menurut (Shackel, 1990) efektivitas ialah besaran *outcome* yang diterima oleh pengguna dalam suatu waktu tertentu dalam menggunakan suatu sistem.

2) Efisiensi

(Nielsen, 2012) menyatakan efisiensi dikaitkan dengan penggunaan waktu, biaya dan usaha untuk mencapai kebutuhan dari penggunaan sistem atau aplikasi.

3) Dapat Dipelajari (*Learnability*)

(Nielsen, 2012) dan (Shackel, 1990) sama-sama berpendapat bahwa dapat dipelajari (*learnability*) berkaitan dengan seberapa mudah suatu sistem aplikasi dapat dipelajari oleh pengguna awam maupun tidak. Hal tersebut diukur dari seberapa waktu yang diperlukan seseorang dapat mempelajari suatu sistem atau aplikasi hingga dapat menjadi level kemahiran tertentu.

4) Dapat Diingat (*Memorability*)

(Nielsen, 2012) mengatakan *memorability* adalah bagaimana seseorang masih dapat mengingat penggunaan sebuah sistem aplikasi setelah pengguna tersebut tidak menggunakan sistem aplikasi tersebut untuk beberapa jangka waktu.

5) Fleksibilitas

Menurut (Shackel, 1990) fleksibilitas terkait dengan seberapa banyak sebuah sistem aplikasi dapat mengerjakan suatu pekerjaan sistem.

6) *Error*

(Shackel, 1990) seberapa sering sebuah sistem aplikasi melakukan kesalahan sistem semakin sedikit atau tidak sama sekali melakukan kesalahan sistem maka semakin baik sebuah sistem aplikasi. Frekuensi error dari sebuah sistem aplikasi dapat mempengaruhi tingkat penggunaan.

7) Utilitas

Menurut (Preece & dkk, 2002) utilitas diukur dari kegunaan sebuah sistem aplikasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sistem.

#### 8) Keamanan (*Safety*)

Ada 2 (dua) hal dalam kriteria keamanan yang dikemukakan oleh (Akhmadzain, 2008) yang pertama adalah mencegah kerusakan yang dapat berakibat fatal pada sebuah sistem aplikasi dan yang kedua adalah kemampuan sebuah sistem aplikasi untuk memberitahukan *brainware* (pengguna) dalam memberikan petunjuk perbaikan sistem.

Dalam penelitian ini digunakan 2 kriteria yang dikemukakan oleh Akhmadzain terkait kecenderungan penggunaan sebuah sistem aplikasi yaitu kepuasan dan perilaku, hal tersebut dikarenakan 8 (delapan) kriteria diatas diukur berdasarkan tingkat penggunaan sebuah aplikasi oleh pengguna sedangkan 2 (dua) kriteria dibawah ini berdasarkan sikap dan pola penggunaan sistem aplikasi oleh pengguna. Adapun 2 (dua) kriteria tersebut adalah :

##### 1) Kepuasan

Kepuasan menjadi kriteria kenapa seseorang memilih menggunakan aplikasi tersebut. Menurut (Nielsen, 2012) kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi menandakan bahwa suatu aplikasi tersebut layak untuk digunakan.

##### 2) Perilaku

(Shackel, 1990) mengukur tingkat perilaku seseorang menggunakan aplikasi, bagaimana seseorang menerima dan merasa nyaman menggunakan aplikasi yang digunakannya.

### c. Sistem Pendaftaran Online (SIPENTOL)

Suharyanta sebagai Kepala Dinas Kabupaten Bantul mengatakan Sistem Informasi dan Pendaftaran Online (SIPENTOL) adalah aplikasi yang merupakan bentuk usaha dari pemerintah daerah dengan melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan mudah, hal tersebut sesuai dengan tujuan dari penerapan *e-Gov* dalam pelayanan publik yaitu mencapai efektifitas dan efisiensi (Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, 2017)

Dalam penggunaan aplikasi ini pengguna hanya perlu mendownload aplikasi dan melakukan pendaftaran lewat aplikasi tersebut. Dalam website resmi milik (Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, 2017) menjelaskan mengenai penggunaan teknis menggunakan aplikasi tersebut, sebagai berikut:

- 1) Mendownload aplikasi SIPENTOL di *playstore* atau *google store* melalui *smartphone* dengan sistem kerja android;
- 2) Instal aplikasi SIPENTOL;
- 3) Masuk dalam aplikasi SIPENTOL, pengguna harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan mencantumkan nama, nomor handphone dan password kemudian melakukan verifikasi;
- 4) Setelah masuk pengguna akan masuk ke beranda aplikasi, pengguna dapat memilih pendaftaran apa yang pengguna inginkan. Contohnya pada daftar uji pertama, pengguna memilih menu Daftar Uji Pertama, pilih tanggal uji, masukkan nomor Kendaraan dan tekan tombol daftar pada bagian bawah menu.

Situs resmi (Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, 2017) juga memberikan keunggulan dalam penggunaan aplikasi SIPENTOL, yaitu:

- 1) Tidak melakukan antrian dalam melakukan daftar pengujian kendaraan;

- 2) Calon pendaftar dapat langsung melihat batas uji kendaraan bermotor;
- 3) Calon pendaftar dapat melakukan pendaftaran selama 24 jam dengan syarat apabila kuota masih mencukupi;
- 4) Menurunkan tingkat kesalahan dalam melakukan input data serta mempermudah informasi batas uji kendaraan bermotor.

**Gambar 1. 1. Kerangka Teori**



*Sumber:*

*(Diolah 2018)*

### **G. Hipotesis**

H1= Terdapat pengaruh antara Faktor Keberhasilan Penerapan Aplikasi *e-Government* (X1) terhadap kecenderungan penggunaan aplikasi di Dishub.

H2= Terdapat pengaruh antara Faktor Pendorong Institusi Pemerintah terhadap Keberhasilan Penerapan Aplikasi *e-Government* (X2) terhadap kecenderungan penggunaan aplikasi di Dishub.

## **H. Definisi Konseptual**

### **a. Kecenderungan Penggunaan Aplikasi**

Kecenderungan penggunaan aplikasi oleh seseorang adalah keinginan seseorang (pengguna) untuk menggunakan aplikasi tersebut guna memenuhi keinginan atau kebutuhan yang bersifat berulang-ulang atau terus menerus sehingga mempengaruhi pola sikap dan perilaku seseorang dalam memilih dan menggunakan aplikasi.

### **b. *E-Government***

*E-Government* adalah pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan publik agar menjadi lebih efisien dan efektif, selain itu menciptakan hubungan antara masyarakat, swasta dan pemerintahan.

### **c. Sistem Pendaftaran Online (SIPENTOL)**

Sistem Informasi dan Pendaftaran Online (SIPENTOL) adalah aplikasi yang merupakan bentuk usaha dari pemerintah daerah dengan melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan mudah

## **I. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini ada konsep yang harus dioperasionalkan yaitu, bagaimana faktor yang mendorong keberhasilan penerapan aplikasi *e-Government* dan faktor institusi pemerintah terhadap keberhasilan penerapan *aplikasi e-Government* dapat mempengaruhi kecenderungan penggunaan aplikasi *e-Government*

### **a. Kecenderungan Penggunaan Aplikasi**

Indikator-indikator dalam variabel kecenderungan penggunaan aplikasi diuraikan dalam definisi operasional sebagai berikut:

1) Kepuasan

- a) Pengguna merasa aplikasi layak untuk digunakan.
- b) Pengguna merasa aplikasi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pengguna aplikasi

2) Perilaku

- a) Pengguna menggunakan aplikasi dari pada menggunakan aplikasi lainnya.
- b) Pengguna menggunakan aplikasi secara terus menerus dan berulang-ulang.

**b. Faktor Keberhasilan Penerapan Aplikasi *e-Government***

Indikator-indikator dalam variabel faktor keberhasilan penerapan aplikasi *e-Government* diuraikan dalam definisi operasional sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliable*)

- a) Aplikasi mampu memberikan informasi pendaftaran.
- b) Aplikasi mampu memperlancar proses pendaftaran.
- c) Aplikasi mampu mempermudah proses pendaftaran.

2) Dapat dioperasikan (*Interoperable*)

- a) Aplikasi mudah dipahami oleh pengguna.
- b) Aplikasi sangat mudah untuk dijalankan.

3) Skalabilitas (*Scalable*)

- a) Dapat dilakukan peningkatan (*upgrade*) pada aplikasi.
- b) Dapat dilakukan perbaikan-perbaikan dalam aplikasi

4) Mempermudah pengguna (*User Friendly*)

- a) Pengguna dapat mengakses pendaftaran melalui aplikasi dengan mudah.
- b) Mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi mengenai pendaftaran.



5) Terintegrasi (*Integrateable*)

- a) Aplikasi tersambung dengan baik pada smartphone.
- b) Aplikasi dapat memberikan pemberitahuan (notifikasi) secara tepat.

**c. Faktor Pendorong Institusi Pemerintah terhadap Keberhasilan Penerapan Aplikasi *e-Government***

Indikator-indikator dalam variabel faktor pendorong institusi pemerintah terhadap keberhasilan penerapan aplikasi *e-Government* diuraikan dalam definisi operasional sebagai berikut:

1) Keamanan

- a) Kerahasiaan.
- b) Jaminan melalui kebijakan.

2) Budaya organisasi

- a) Perilaku.
- b) Norma.

3) Infrastruktur

- a) Kesesuaian.
- b) Ketersediaan.

4) Keuangan

- a) Kesiapan pendanaan.
- b) Sumber daya modal.

**J. Metode Penelitian**

Metode penelitian ialah langkah pertama pada saat melakukan pengumpulan informasi oleh peneliti yang ingin melakukan suatu penelitian mengenai suatu objek atau peristiwa. Dalam melakukan pengumpulan informasi peneliti harus melakukan investigasi mendalam mengenai suatu objek atau peristiwa terkait penelitian tersebut.

Dalam metode penelitian ini terdapat gambaran dari keseluruhan berjalannya suatu penelitian.

#### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif mengenai penerapan Sistem Informas dan Pendaftaran Uji Kendaraan Bermotor Online (SIPENTOL) di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul. Menurut (Moelong, 2016) penelitian kualitatif adalah penelitian yang memahami peristiwa/fenomena yang terjadi pada objek penelitian kemudian dideskripsikan kedalam kata-kata yang disusun berdasarkat kepada objek penelitian seperti pola tingkah laku, penilaian suatu obejek terhadap suatu fenomena, dan tindakan. Selanjutnya metode kuantitatif adalah penelitian yang pada setiap bagiannya memiliki hubungan dan tidaknya dijelaskan secara sistematis.

Metode Campuran lebih dapat menghasilkan fakta yang luas dan menyeluruh karena peneliti dapat dengan bebas menggunakan segala sumber terkait yang dapat menunjang penelitian. Menurut (Sugiyono, 2012) metode campuran adalah penggabungan antara 2 pendekatan yaitu kualitatif dan kuantitatif dalam sebuah penelitian, sehingga dapat memperoleh data yang objektif, komperhensif, reliabel dan valid. (Tashakkori & Teddlie, 2010) Metode campuran ialah metode yang mencampurkan 2 metode pendekatan yaitu kualitatif dan kuantitatif dalam metodologinya (pengumpulan data) dan dalam setiap proses penelitian. Dengan menggunakan kedua metode penelitian tersebut diharapkan dapat menghasilkan suatu kesimpulan analisis yang diskriptif, tajam, dan sistematis. Penggunaan metode campuran dirasa sangat sesuai dengan penelitian ini, karena peran metode kualitatif ditujukan untuk mengkaji siatu fenomena atau peristiwa yang belum bahkan belum banyak diketahui sebelumnya. Sedangkan

kuantitatif digunakan untuk mencari keterkaitan secara sistematis mengenai suatu fenomena atau peristiwa.

#### **b. Lokasi Penelitian**

Dalam mengumpulkan informasi penelitian diperlukan data yang diperoleh dari objek, maka penulis mengambil objek lokasi penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul. Alasan mengapa Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul diambil dalam penelitian ini adalah karena sistem pendaftaran online itu sendiri masih cukup baru dalam Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, selain itu menurut data PeGI yang penulis kutip Kabupaten Bantul dalam pemeringkatan *e-Government* tersebut berada dibawah kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman.

#### **c. Unit Analisis**

Unit analisis ialah objek yang akan dijadikan analisa pada suatu penelitian. Penelitian ini mengkaji penerapan sistem aplikasi SIPENTOL di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dengan unit analisisnya adalah pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dan pengguna aplikasi SIPENTOL.

**Tabel 1. 4. Unit Analisis**

No	Objek Penelitian	Narasumber	Jumlah
1.	Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul	Kasi Pengujian Kendaraan Bermotor	1
2.	Pengguna Aplikasi	Masyarakat pengguna Aplikasi SIPENTOL	100

	SIPENTOL		
--	----------	--	--

#### **d. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data terkait penelitian ini, penulis menggunakan teknik yaitu wawancara, dokumentasi, obesrvasi dan kuesioner.

##### **1) Wawancara**

Wawancara adalah suatu bentuk percakapan yang dilakukan 2 (dua) pihak atau lebih guna memperoleh informasi yang diinginkan (Moelong, 2016). Ada 2 (dua) pihak yang melakukan proses wawancara yang pertama pewawancara (*interviewer*) dan yang kedua pihak yang diwawancara/narasumber (*interview*). Ada 2 (dua) jenis teknik wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstrktur. Wawancara terstruktur ialah dilakukan dengan menyusun pedoman wawancara terlebih dahulu secara urut dan sistematis, sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah mengajukan pertanyaan diluar pertanyaan namun masih dalam tema atau konteks dari informasi yang ingin didapat biasanya bersifat spontan. Pada penelitian ini pihak yang akan diwawancara adalah Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dan Kasi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bantul.

##### **2) Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan informasi yang berupa catatan, buku, jurnal, surat kabar, majalah, dan agenda (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini dokumentasi yang dibutuhkan yaitu data mengenai Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul (profil, struktur, jenis pelayanan) dan dokumentasi mengenai penerapan *e-Government* dalam sistem pendaftaran online.

##### **3) Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan di lokasi dari suatu peristiwa atau fenomena yang dibuat secara sistematis Margono dalam (Mulyana, 2000). Pada penelitian ini observasi dilakukan langsung di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.

#### **4) Kuesioner**

Kuesioner adalah memberi pertanyaan tertulis kepada responden, dan pertanyaan tersebut diberikan secara langsung kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi SIENTOL di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul. Ada 2 (dua) komponen dalam kuesioner:

##### **a) Populasi**

(Sugiyono, 2008) berpendapat populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek dimana objek tersebut memiliki karakteristik tertentu dan kualitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian diteliti dan kemudian menghasilkan simpulan. Populasi adalah jumlah keseluruhan individu dari unit analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPENTOL dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.

##### **b) Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2008) adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Dengan demikian tidak semua populasi diambil dalam penelitian ini dikarenakan jumlah dari populasi tersebut sangatlah besar, dan juga disebabkan keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian dari segi dana dan waktu. Penulis menggunakan teknik pengambilan random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara acak dari total seluruh populasi yang

ada dengan menghindarkan pemilihan sampel yang didasarkan oleh pertimbangan peneliti agar tidak terjadi bias. Dalam menggunakan ukuran sampel yang diambil dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori pengambilan ukuran sampel berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fraenkel dan Wallen dalam (Amirullah, 2015) besaran sampel yang minimum diambil adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk penelitian yang bersifat deskriptif minimal sebanyak 100 sampel.
- (2) Untuk penelitian korelasi minimal sebanyak 50 sampel.
- (3) Untuk penelitian yang bersifat perbandingan minimal sebanyak 30 sampel perkelompok.
- (4) Penelitian yang bersifat eksperimen sebanyak 30/15 sampel.

Karena dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan memaparkan hubungan antar variabel maka peneliti mengambil jumlah sampel sebesar 100 pengguna aplikasi SIPENTOL.

#### **e. Teknik Pengukuran**

##### **1) Skala Pengukuran**

Penulis menggunakan skala likert dalam penelitian ini. Skala likert adalah skala yang dipergunakan untuk menentukan persepsi seseorang tentang penelitian yang ditetapkan oleh peneliti yang disebut sebagai variabel penelitian. Variabel disini digunakan untuk menyusun berupa pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis dan disediakan oleh penulis.

##### **2) Instrumen Penelitian**

Menyusun kuesioner dan menggunakan instrumen penerapan *e-Government* dalam Sistem Pendaftaran Online (SIPENTOL) dan faktor pendorong keberhasilan penerapan *e-Government*.

### **3) Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu dengan membuat daftar dari populasi kemudian dilakukan pengundian terhadap sample yang akan diambil.

## **f. Jenis Data**

Tahap selanjutnya adalah melakukan pencarian data primer dan data sekunder, hal ini bertujuan untuk mendukung suatu penelitian. Ada 2 (dua) jenis data dalam penelitian ini, yaitu:

### **1) Data Primer**

Menurut (Arikunto, 2006) data primer ialah data yang diucapkan secara lisan, gerak tubuh/perilaku dilakukan oleh subjek penelitian dengan syarat sumber tersebut harus tepercaya, artinya narasumber/informan yang terkait dengan penelitian atau data yang ingin diperoleh dan dilakukan oleh peneliti secara langsung.

**Tabel 1. 5. Data Primer**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Sarana dan prasarana dalam program	Kasi Pengujian Kendaraan Bermotor	Wawancara dan observasi
Bentuk perhatian dishub terhadap aplikasi Sipentol	Kasi Pengujian Kendaraan Bermotor	Wawancara dan observasi
Pelatihan yang diterima pegawai	Kasi Pengujian Kendaraan Bermotor	Wawancara dan observasi
Perencanaan program	Kasi Pengujian Kendaraan Bermotor	Wawancara dan observasi
Pendorong dan penghambat dalam program	Kasi Pengujian Kendaraan Bermotor	Wawancara dan Observasi
Penggunaan aplikasi SIPENTOL	Masyarakat	Kuesioner

\



## 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data penelitaian dan mendukung data primer.

**Tabel 1. 6. Data Sekunder**

<b>Nama Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Sejarah mengenai Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul	Dokumentasi
Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul	Dokumentasi
Tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul	Dokumentasi
Data pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul	Dokumentasi

## g. Analisis Data

### 1) Analisis Data Kualitatif

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah 2 (dua) yaitu model pendekatan kualitatif dan model pendekatan kuantitatif. Data kualitatif didapat dengan cara:

a) Reduksi

Reduksi dilakukan adalah memilih relevannya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dan data yang diperoleh dari lapangan diolah dengan cara meringkas kemudian disusun secara sistematis dan menonjolkan pokok-pokok. Memetakan dan menyesuaikan jawaban dan pertanyaan yang diajukan kepada narasumber. Apabila ditemukan ketidaksesuaian antara jawaban dengan pertanyaan maka jawaban tersebut disimpan sebagai perbandingan.

b) Penyajian Data

Penyajian data adalah digunakan untuk melihat secara keseluruhan gambaran mengenai keseluruhan penelitian. Pada bagian ini penulis harus membuat klasifikasi dan menyajikan data dimana data tersebut harus cocok dengan pokok masalah yang akan penulis angkat. Proses ini dimulai dengan memberikan kode yang berisikan informasi terkait latar, topik dan subjek penelitian di setiap sub bagian masalah. Kemudian mencocokkan dengan teori yang dipakai. Dari pengkodean yang dilakukan pada awal bagian tadi digunakan untuk memilih jawaban dari narasumber yang sama atau mirip. Kemudian data tersebut dicocokkan atau disesuaikan kemudian dikelompokkan menjadi beberapa bagian dan terakhir disajikan dengan resume.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang bertujuan untuk mencari kesamaan atau perbedaan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian dari

objek/subjek penelitian dengan nilai-nilai yang ada pada konsep terkait penelitian ini. Sedangkan verifikasi ditujukan agar penilaian yang dilakukan dalam penelitian ini menjadi lebih tepat, menyeluruh dan objektif. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data dilakukan setelah melakukan perbandingan antara data dengan topik penelitian dianalisa dengan menggunakan metode dan sumberlain yang relevan.

## 2) Analisis Data Kuantitatif

Analisis korelasi diperlukan untuk melihat apakah ada pengaruh yang diberikan setelah penerapan aplikasi terhadap sistem pendaftaran iji kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel dependen dan independen

### a) Korelasi

Uji korelasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi spearman. Dalam mencari signifikansi hubungan, kekuatan hubungan dan arah hubungan antar variabel digunakan uji korelasi dimana suatu hasil dapat dikatakan memiliki hubungan yang signifikan jika nilai signifikansi berada pada nilai  $< 0,05$  maka sebuah hubungan dikatakan memiliki hubungan yang signifikan,

Untuk mencari kekuatan suatu hubungan berdasarkan pada hasil *correlation coefficient*, berikut adalah pedoman yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2008) untuk mencari kekuatan hubungan antar variabel:

(1) 0,00-0,25 = korelasi sangat lemah

(2) 0,26-0,50 = korelasi cukup

(3) 0,51-0,75 = korelasi kuat

(4) 0,076-0,99 = korelasi sangat kuat

(5) 1.00 = korelasi sempurna

Sedangkan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel ialah melalui hasil dari *correlation coefficient* berada diantara +1 sampai dengan -1. Bila hasil bernilai positif dapat dikatakan hubungan bersifat searah dan apabila hasil bernilai negatif dapat dikatakan hubungan bersifat tidak searah.

b) Regresi linear berganda

Menurut (Sugiyono, 2008) Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan analisis linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan variabel independen (Sugiono, 2011:261). Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = kecenderungan penggunaan aplikasi *e-Government*

a = konstanta

b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = faktor keberhasilan penerapan aplikasi *e-Government*

$X_2$  = faktor pendorong institusi pemerintah terhadap keberhasilan penerapan aplikasi *e-Government*

$e$  = error

Kemudian dilakukan uji F dan uji t pada masing masing variabel

(1) Uji F

Uji F bertujuan untuk menguji variabel independen atau bebas yang dimaksud dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen terikat. Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel moralitas aparat, pengendalian internal, ketaatan aturan berpengaruh terhadap kecenderungan kecurangan. Uji F ditentukan pada tingkat signifikan kurang dari 0,05 maka pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila tingkat signifikan lebih dari 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen (Ghozali, 2013).

(2) Uji t

Uji nilai t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t pada penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh moralitas aparat, pengendalian internal, ketaatan aturan berpengaruh terhadap kecenderungan kecurangan secara parsial. Ketentuan uji t pada penelitian ini yaitu apabila P Value kurang

dari 0,05 hipotesis diterima. Sebaliknya bila tingkat signifikasinya lebih besar dari pada  $\alpha = 0,05$  maka hipotesisnya tidak diterima yang berarti variabel independen tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap dependennya (Ghozali, 2013).