



الجامعة الإسلامية  
INDONESIA

**Evaluasi Tingkat Kematangan *E-government* Dan Partisipasi  
Masyarakat dalam Pelayanan Publik  
(Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo)**

**M. Miftahul Akbar**

**16917214**

*Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer*

*Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise*

*Program Studi Informatika Program Magister*

*Fakultas Teknologi Industri*

*Universitas Islam Indonesia*

2020

## Lembar Pengesahan Pembimbing

### Evaluasi Tingkat Kematangan E-government Dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo)



Pembimbing Satu

Wing Wahyu Winarno, Dr, MAFIS, Ak.,

CA

Pembimbing Dua

Kholid Haryono, S.T., M.Kom

## Lembar Pengesahan Penguji

### Evaluasi Tingkat Kematangan E-government Dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo)

M. Miftahul Akbar

16917214

Yogyakarta, 19 Januari 2021

Tim Penguji,

Wing Wahyu Winarno, Dr, MAFIS, Ak., CA

Ketua

Dhomas Hatta Fudholi, ST., M.Eng., Ph.D

Anggota I

Dr. R. Teduh Dirgahayu

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika Program Magister

Universitas Islam Indonesia



Izzati Nurulhimmah, S.T., M.Sc., Ph.D.

## Abstrak

### Evaluasi Tingkat Kematangan E-government Dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

#### (Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo)

E-Government sebagai bagian dari produk internet menjadi topik pembicaraan dalam diskusi internet maupun media masa dan populer setelah dihubungkan dengan kebijakan otonomi daerah kabupaten/kota di Indonesia. Tata kelola pemerintahan di Indonesia pada era teknologi 4.0 diharuskan mengikuti perubahan dan menampung setiap aspirasi masyarakat secara cepat.

Tingkat partisipatif dan keterbukaan menjadi kelebihan dari *E-government* dalam memutus sekat pemisah antara pemerintah dengan masyarakat di Indonesia. Tingkat partisipasi masyarakat yang terus meningkat menginginkan birokrasi terbuka menjadikan *E-government* sangat dibutuhkan di Indonesia. Namun masih banyak sistem informasi pemerintahan yang dibuat dan diimplementasikan tidak berfungsi secara maksimal baik tingkat pemerintahan daerah maupun pusat.

Mengukur tingkat kematangan *E-government* dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan *E-government*. Tujuan dari penilaian kematangan *E-government* untuk menyediakan data dasar, data lanjutan, dan semua yang diperlukan untuk pengembangan strategi *E-government*. Gartner adalah salah satu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan *e-government*. Model Gartner menyarankan empat fase kritis dari evolusi *e-government* yaitu : kehadiran web, interaksi, transaksi, dan transformasi. Model gartner digunakan untuk mengukur *maturity level* di kabupaten Sukoharjo. Methodology penelitian menggunakan kuisisioner dan perhitungan menggunakan rata-rata skor setiap dimensi. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi dengan kriteria digunakan metode PLS (Partial Least Square). Penelitian membuktikan tingkat kematangan *E-government* sebesar 4,06 (predictable process). Dimensi transformasi dan *usability* berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat menggunakan *e-government* di kabupaten Sukoharjo.

#### **Kata kunci**

*E-government*, Tingkat Kematangan (*Maturity Level*), Model Gartner, Tingkat Partisipasi Masyarakat, Tata Kelola, Sistem Informasi, PLS, Stage *Maturity Model* (SMM).

## **Abstract**

### **Evaluation of the Maturity Level of E-government and Public Participation in Public Services**

#### **(Case Study of Sukoharjo Regency)**

*E-government* as part of internet products has become a topic of discussion in internet and mass media discussions and is popular after being linked to the regional autonomy policy of districts / cities in Indonesia. Governance in Indonesia in the era of technology 4.0 is required to follow changes and accommodate every aspiration of society quickly.

The level of participation and openness are the advantages of *E-government* in breaking the dividing line between the government and the people in Indonesia. The increasing level of public participation in wanting an open bureaucracy makes *E-government* much needed in Indonesia. However, there are still many government information systems created and implemented that do not function optimally at both the regional and central government levels.

Measuring the level of *E-government maturity* is needed to determine the extent to which the successful application of *E-government* is. The purpose of the *E-government maturity* assessment is to provide basic data, advanced data, and all that is necessary for the development of an *E-government* strategy. Gartner is one of the models used to measure the *maturity* level of *e-government*. Gartner's model suggests four critical phases of the evolution of *e-government*, namely: web presence, interaction, transactions, and transformation. The gartner model is used to measure the *maturity* level in Sukoharjo district. The research methodology used a questionnaire and the calculation used the average score for each dimension. To determine the relationship between dimensions and criteria, the PLS (Partial Least Square) method is used. Research proves the maturity level of *E-government* is 4.06 (predictable process). The dimensions of transformation and *usability* affect community participation using *e-government* in Sukoharjo district.

#### **Keywords**

*E-government*, Maturity Level, Gartner Model, Community Participation Level, Governance, Information Systems, PLS, Stage Maturity Model (QMS)

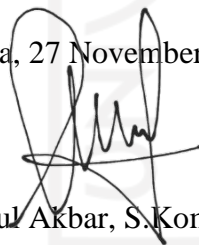
## **Pernyataan Keaslian Tulisan**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, 27 November 2020



M. Miftahul Akbar, S.Kom

## Daftar Publikasi

### Publikasi yang menjadi bagian dari tesis

Kontributor	Jenis Kontribusi
M. Miftahul Akbar	Mendesain konsep dan ide (40%) Menulis <i>paper</i> (90%)
Wing Wahyu Winarno, Dr, MAFIS, Ak., CA	Mendesain konsep dan ide (60%) Menulis dan mengedit <i>paper</i> (10%)
Kholid Haryono, S.T., M.Kom	Mendesain konsep dan ide (60%) Menulis dan mengedit <i>paper</i> (10%)

## Halaman Kontribusi

### Kontribusi yang diberikan oleh pihak lain dalam tesis ini

1. Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Sukoharjo dalam memberikan izin penelitian dan menyebarkan kuisioner penelitian





## Halaman Persembahan

Tesis ini saya persembahkan kepada Almamater, Magister Informatika Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Kepada Kedua Orang Tua Saya, Bapak Dr. H. Sedyo Santosa SS., M.Pd. & Ibu Dra.Hj. Sutari

Kepada Istri Saya Aulia Khiffah Futhona M.Sc.

Kepada Kedua Mertua Saya Bapak H. Agung Sarwoedy S.T & Ibu Dr. Hj. Khurul Wardati M.Sc.

Kepada Adik Saya Faridita Khoirun Nisa

Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo



## Kata Pengantar

Segala Puji kehadiran Alla SWT atas nikmat, rahmat dan taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya tesis yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kematangan *E-government* Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo)” . Tesis ini didalam rangka menyelesaikan studi di Program Magister Informatika Universitas Islam Indonesia bidang keahlian Sistem Informasi Enterprise.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

1. Izzati Muhimmah, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku direktur program pasca sarjana fakultas teknologi industri.
2. Wing Wahyu Winarno, Dr, MAFIS, Ak., CA selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak membantu penulis memberikan ide, saran, dan kritik.
3. Kholid Haryono, S.T., M.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak membantu penulis memberikan ide, saran, dan kritik.
4. Semua staff di MI – UII yang telah banyak membantu penulis.

Akhirnya penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar tesis ini menjadi lebih baik.

Yogyakarta, 27 November 2020

Penulis



M. Miftahul Akbar

## Daftar Isi

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan Pembimbing .....	ii
Lembar Pengesahan Penguji.....	iii
Abstrak .....	iv
Abstract.....	v
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	vi
Daftar Publikasi .....	vii
Halaman Kontribusi.....	viii
Halaman Persembahan .....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
<b>BAB 1</b> Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB 2</b> Tinjauan Pustaka .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 <i>E-government</i> di Indonesia.....	6
2.1.2 Tingkat Kematangan ( <i>Maturity Level</i> ).....	7
2.1.3 <i>E-government</i> Readiness Assessment (ERA).....	9
2.1.4 Government Function Framework.....	10

2.2	Literatrure Review .....	11
2.3	Gartner Model .....	14
2.4	Partial Least Square SEM .....	17
2.5	Tingkat Partisipasi Masyarakat .....	18
BAB 3 Metodologi .....		20
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
3.2	Model dan Metodologi Penelitian .....	20
3.3	Tahapan Penelitian .....	21
3.3.1	Perumusan Masalah .....	22
3.3.2	Studi Pustaka .....	23
3.3.3	Pemetaan Masalah dalam model Gartner .....	23
3.3.4	Perancangan dan Uji Coba Model pengukuran kematangan sistem.....	26
3.3.5	Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem di kabupaten Sukoharjo.....	26
3.3.6	Pembahasan Hasil pengukuran kematangan sistem .....	30
3.3.7	Evaluasi Model pengukuran kematangan sistem.....	30
3.3.8	Rekomendasi perbaikan sistem dan penentuan prioritas sistem.....	30
BAB 4 Hasil dan Pembahasan.....		31
4.1	Profil Pemerintahan Kabupaten Sukoharjo.....	31
4.2	Data Temuan Awal (Hasil Observasi) .....	33
4.3	Gambaran Umum Responden .....	36
4.4	Hasil Penghitungan Kuisisioner .....	37
4.5	Hasil Analisis Data .....	38
4.5.1	Dimensi Keberadaan.....	40
4.5.2	Dimensi Interaksi.....	41
4.5.3	Dimensi Transaksi .....	41
4.5.4	Dimensi Transformasi .....	42
4.5.5	Dimensi <i>Usability</i> .....	43

4.5.6	Dimensi Partisipasi .....	43
4.6	Faktor Yang Berpegaruh pada Tingkat Partisipasi .....	45
4.6.1.	Evaluasi Outer Model.....	52
4.6.2.	Evaluasi Inner Model.....	53
BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....		58
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	58
Daftar Pustaka .....		58
LAMPIRAN A .....		61



## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Meta-Synthesis of <i>E-government</i> Stages Models (Chaushi et al., 2016) .....	9
Tabel 2.2 <i>Literature Review</i> .....	12
Tabel 2.3 Perbedaan Gartner .....	16
Tabel 2.4 Kriteria Penilaian analisis PLS SEM.....	18
Tabel 3.1 Tabel Pernyataan .....	24
Tabel 3.2 Skor Tingkat Kematangan (Hasan & Arief, 2018).....	26
Tabel 3.3 Indikator penilaian <i>Maturity</i> Level (Supriyanto & Mustofa, 2017).....	27
Tabel 4.1 Aspek Penilaian Observasi .....	33
Tabel 4.2 Daftar OPD di Kabupaten Sukoharjo .....	34
Tabel 4.3 Tabel Rentan Umur Responden .....	36
Tabel 4.4 Cluster Responden menurut OPD .....	36
Tabel 4.5 Matrik Pengukuran Model Gartner .....	37
Tabel 4.6 Matriks Tambahan Model Gartner .....	38
Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Menggunakan Model Gartner .....	39
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Pada Dimensi Partisipasi dan <i>Usability</i> .....	39
Tabel 4.9 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Keberadaan .....	41
Tabel 4.10 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Interaksi .....	41
Tabel 4.11 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Transaksi.....	42
Tabel 4.12 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Transformasi .....	42
Tabel 4.13 Penilaian Kriteria Pada Dimensi <i>Usability</i> .....	43
Tabel 4.14 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Partisipasi.....	45
Tabel 4.15 Variabel dan Dimensi Penelitian .....	46
Tabel 4.16 Tabel Rata-rata Setiap Dimensi.....	50
Tabel 4.17 Faktor Loading (FL) .....	53
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Inner Model.....	54

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Interaksi <i>E-government</i> (Djunaedi, 2002) .....	6
Gambar 2.2 Peringkat <i>E-government</i> Indonesia (Economic and Social Affairs, 2018).....	7
Gambar 2.3 Kerangka Fungsional Sistem Pemerintahan.....	11
Gambar 2.4 Gartners Four Phases of-E Government Model (Sharif N As-Saber2, 2006) .	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Bagan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo.....	31
Gambar 4.2 Tampilan Awal Website Kabupaten Sukoharjo (melalui Wayback Machine)	32
Gambar 4.3 <i>E-government</i> Kabupaten Sukoharjo .....	32
Gambar 4.4 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.5 Sistem Perijinan Online .....	44
Gambar 4.6 Layanan Online Dukcapil .....	44
Gambar 4.7 Layanan Reservasi online RSUD Sukoharjo .....	45
Gambar 4.8 Kerangka Hipotesis.....	48
Gambar 4.9 Hasil Pengujian Reabilitas .....	53

# BAB 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Tata kelola pemerintahan di Indonesia pada era teknologi 4.0 diharuskan mengikuti perubahan dan menampung setiap aspirasi masyarakat secara cepat. Sejak tahun 2003 melalui Inpres No. 3, pemerintah Indonesia memiliki inisiatif untuk membuat keterbukaan informasi melalui pengembangan *E-government*. Dalam inpres setiap penyelenggara pemerintahan dituntut menyelenggarakan pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif (Data & Dan, 2006). Untuk mendorong percepatan reformasi birokrasi pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara mengeluarkan Permen No.11 Tahun 2015 tentang RJPMN 2015-2019 (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) & Nawacita yang salah satunya mendorong percepatan pembangunan infrastruktur *E-government* di Indonesia. Selanjutnya pada tahun 2018 pemerintah mengeluarkan peraturan presiden republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dalam perpres tersebut pemerintah berharap peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan lewat sistem pemerintahan berbasis elektronik (*E-government*). Selanjutnya dalam perpres 2018 pemerintah memasukkan SPBE menjadi Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 – 2025.

E-Government sebagai bagian dari produk internet menjadi topik pembicaraan dalam diskusi internet maupun media masa dan populer setelah dihubungkan dengan kebijakan otonomi daerah kabupaten/kota di Indonesia. *E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (Seperti *Wide Area Network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintahan yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya (G2C), pelaku dunia usaha (bisnis) (G2B), dan lembaga pemerintahan lainnya (G2B) (Edwi, 2008). Tingkat partisipatif dan keterbukaan menjadi kelebihan dari *e-government* dalam memutus sekat pemisah antara pemerintah dengan masyarakat di Indonesia. Menurut survei yang dilakukan oleh EDGI (*E-government Development Index*) pada tahun 2018 Indonesia menempati peringkat 107 naik dari peringkat 116 pada survei EDGI 2016. Dengan nilai



EDGI 0,5258 menempatkan Indonesia masih di bawah Malaysia (Peringkat EDGI 48), Singapura (Peringkat EDGI 7), Brunei Darussalam (Peringkat EDGI 59), Thailand (Peringkat EDGI 73), Filipina (Peringkat EDGI 75), dan Vietnam (Peringkat EDGI 88) (Economic and Social Affairs, 2018).

Tingkat partisipasi masyarakat yang terus meningkat menginginkan birokrasi terbuka menjadikan *e-government* sangat dibutuhkan di Indonesia. Banyak inisiatif pemerintah untuk menciptakan keterbukaan anggaran dan membangun tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah melalui berbagai sistem.

Namun masih banyak sistem informasi pemerintahan yang dibuat dan diimplementasikan tidak berfungsi secara maksimal baik tingkat pemerintahan daerah maupun pusat. Hal tersebut diungkapkan pada sebuah penelitian (Dwi Apriyanto, Rudi. and Prihantono Putro, 2018) yang membuktikan pada 110 proyek sistem informasi yang berjalan di pemerintahan hanya 27% proyek sistem informasi terselesaikan sesuai anggaran dan tepat waktu, sementara sisanya 55% bermasalah dan 10% proyek dibatalkan.

Menurut (D. Napitupulu, 2017) tantangan terbesar dalam implementasi *e-government* di Indonesia adalah kemampuan dan kesiapan manajemen dalam menerima perubahan dan budaya bekerja menggunakan *e-government*. Ada beberapa hambatan berikutnya yang menjadi konsen penerapan *e-government* diantaranya beberapa daerah di Indonesia masih belum tersentuh jaringan komunikasi secara komersil, sharing informasi antar lembaga masih sangat rendah, dan sumber daya manusia yang belum mempunyai kultur mendokumentasikan setiap pekerjaan secara digital. Sebagai contoh pada survei *e-government* yang dilakukan Dirjen Komunikasi dan Informasi Jawa Tengah pada tahun 2017 dari 35 Kabupaten/ Kota hanya 10 kota yang memenuhi kriteria *e-government* dengan penilaian baik. Kegagalan dari penerapan *e-government* karena tingkat kematangan (*maturity level*) sistem masih rendah atau belum sesuai dengan harapan.

Mengukur tingkat kematangan *e-government* dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan *e-government* pada organisasi pemerintah sesuai dengan standard regulasi yang berlaku (Hasan & Arief, 2018). Tujuan dari penilaian kematangan *e-government* untuk menyediakan data dasar, data lanjutan, dan semua yang diperlukan untuk pengembangan strategi *e-government*. Penilaian tingkat kematangan (*maturity*) membantu mengidentifikasi prioritas dari pengembangan *e-government* untuk meningkatkan daya saing dan pemenuhan informasi bagi masyarakat (Supriyanto & Mustofa, 2017).

Pengukuran tingkat kematangan menjadi acuan yang bisa digunakan untuk memperbaiki sistem yang telah digunakan pada pemerintah. Pemilihan model yang tepat untuk mengukur tingkat kematangan *e-government* sangat penting agar mendapatkan hasil yang diharapkan. Untuk itu penulis menggunakan model gartner dengan metode pengukuran stage *maturity* model (SSM). Model gartner sendiri berfokus pada tingkat integrasi sistem dan teknologi berbeda dengan model yang selama ini dipakai seperti COBIT dan CMMI yang berfokus pada audit keseluruhan sistem. Penggunaan Model gartner diharapkan dapat menggambarkan tingkat kematangan *e-government* di Kabupaten sukoharjo secara jelas. Sehingga, dengan adanya pengukuran tingkat kematangan *E-government* terdapat perubahan pola dan struktur dalam pengembangan *E-government*.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan latar belakang masalah didapat rumusan masalah yang akan diselesaikan pada penelitian ini. Rumusan masalah yang didapatkan adalah

- Mengukur sejauh mana tingkat kematangan *E-government* menggunakan model Gartner?
- Faktor apa yang berpengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan *E-government* di kabupaten Sukoharjo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kematangan (*Maturity Level*) *E-government* yang ada di kabupaten Sukoharjo dengan model Gartner. Point penting yang akan dilakukan dalam penelitian adalah mendapatkan indeks kematangan dari *E-government*. Penulis memilih di kabupaten Sukoharjo karena penerapan *E-government* di kabupaten Sukoharjo masih dalam tahap awal atau baru dalam penggunaan sistem. Hal tersebut sangat memungkinkan untuk dilakukan pengukuran level tingkat kematangan sistem. Agar kedepannya apabila dilakukan perbaikan sistem akan sesuai dan meningkatkan angka partisipasi masyarakat. Selanjutnya dengan pengukuran tingkat kematangan masing-masing dinas pengelola *E-government* dapat berbenah dan melaksanakan strategi sesuai dengan indeks saran perbaikan sistem. Kemudian mencari faktor partisipasi masyarakat yang berpengaruh dengan penerapan *e-government* di kabupaten Sukoharjo.

### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memiliki beberapa batasan masalah yang akan dibahas dan disajikan pada pembahasan masalah. Batasan masalah juga digunakan untuk membahas

masalah sesuai dengan rumusan dan tidak melebar pada konteks yang lain. Adapun batasan masalah pada penelitian ini :

- 1) Penelitian ini adalah studi kasus dengan obyek penelitian *E-government* Kabupaten Sukoharjo.
- 2) Obyek yang akan diukur adalah SKPD yang berada di satuan kerja Kabupaten Sukoharjo.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran umum dari keseluruhan laporan penelitian, penulis membuat sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Bab I Pendahuluan.** Pada Bab I dijelaskan tentang latar belakang penelitian yang memuat penjelasan sebab penelitian ini muncul sekaligus pentingnya penelitian tersebut, rumusan masalah batasannya, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian.

**Bab II Landasan Teori.** Pada Bab II ini membahas tentang tinjauan pustaka dan teori dasar. Tinjauan pustaka memuat berbagai pandangan para peneliti sebelumnya mengenai topic yang dikerjakan, sedangkan teori dasar memuat teori-teori yang berhubungan dengan topic penelitian, sedangkan teori dasar memuat teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian.

**Bab III Metodologi Penelitian.** Pada Bab III menguraikan tentang langkah-langkah penyelesaian masalah dalam penelitian yang menjelaskan jenis penelitian, bagaimana data penelitian tersebut di dapat, lama atau durasi penelitian dilakukan, bagaimana teknik analisis data dari penelitian dilakukan.

**Bab IV Pembahasan.** Pada Bab IV menguraikan tentang hasil analisa yang dilakukan dalam penelitian.

**Bab V penutup** Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran yang memungkinkan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

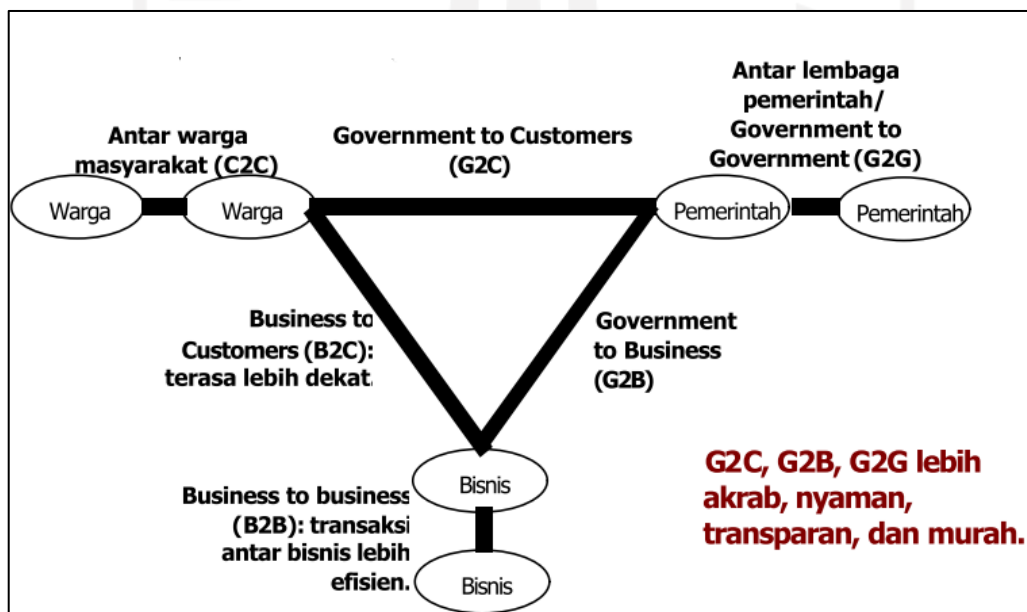
## BAB 2

### Tinjauan Pustaka

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *E-government* di Indonesia

Pada dasarnya *E-government* mampu memberikan informasi lengkap mengenai lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat. *E-government* memudahkan hubungan informasi antara sesama institusi pemerintah (Government to Government), kepada pelaku usaha (Government to Business- G2B), dan pelayanan kepada masyarakat (Government to Citizen – G2C) (Chaushi, Chaushi, & Ismaili, 2016). Akses informasi dalam *e-government* memiliki kesamaan dengan web komersil pada umumnya (E-Commerce). Namun dalam *e-government* ada 3 perbedaan mendasar dengan E-Commerce antara lain struktur organisasi dalam *E-government* lebih pada kewenangan terpusat pemerintah, dalam *E-government* pemerintah bertanggung jawab penuh terhadap informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak membedakan (sebagai contoh akses kepada kaum disabilitas), dan perbedaan mendasar yang terakhir adalah lembaga sector publik dibatasi oleh persyaratan untuk mengalokasikan sumber daya sesuai dengan kepentingan publik (akuntabilitas). Sedangkan untuk istilah *E-government* sendiri dapat diartikan sebagai penerapan dan penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan informasi dan layanan publik bagi masyarakat.



Gambar 2.1 Interaksi *E-government* (Djunaedi, 2002)

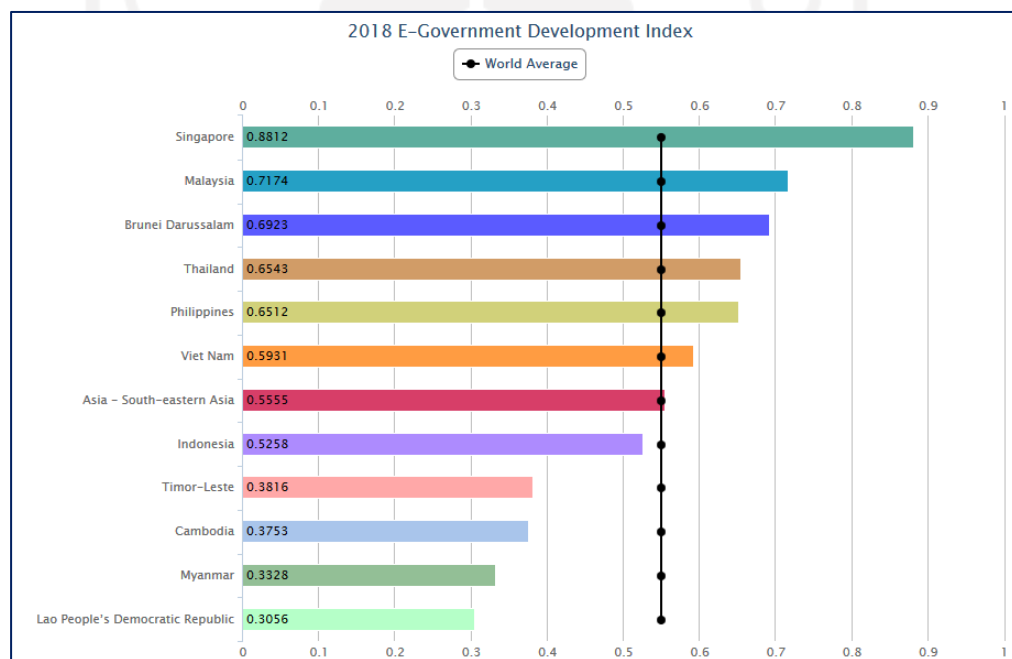
Dalam perpres nomor 95 tahun 2018 Pasal 42 disebutkan layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan. Selanjutnya pada pasal 43 ayat 3 layanan SPBE meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pengembangan dan penerapan *E-government* di Indonesia sudah diinisiasi sejak tahun 2003 lewat Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*. Ada 6 pencapaian tujuan strategis *e-government* yang diatur dalam inpres tersebut :

- a) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistic.
- c) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e) Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Menurut survei yang dilakukan oleh PeGI (Pemeringkatan *E-government* di Indonesia) dari tahun 2007-2015 baru 79% kementerian yang dievaluasi penerapan *e-government* dan terdapat 41 % kementerian yang performanya dinilai kurang. Hal ini membuktikan bahwa lembaga pemerintahan belum siap dalam menerapkan *e-government* (D. Napitupulu, 2017). Dalam survei yang dilakukan EDGI 2018, Indonesia menempati peringkat 106. Indonesia berada pada angka OSI (Online Service Index) 0,3623 dan TII (Telecommunication Infrastructure Index) 0,3016, angka OSI dan TII Indonesia masih sangat rendah dibanding rata-rata Regional Asia Tenggara 0,6233 OSI dan 0,6796 TII. Sedangkan dalam survei hasil pemeringkatan dan penilaian *E-government* kabupaten/ Kota pemerintah

provinsi Jawa Tengah 2017 masih banyak kabupaten kota dengan indeks kurang baik hingga sangat kurang. Khususnya di Kabupaten Sukoharjo dengan peringkat 11 dikategorikan kurang baik. Dengan hasil penilaian dimensi kebijakan 1,4; dimensi kelembagaan 2,2; dimensi infrastruktur 2,6; dimensi aplikasi 2,8; dan dimensi perencanaan 2,6.

Dari hasil survei tersebut membuktikan bahwasanya e-government di Indonesia masih dalam level pengembangan belum pada tingkat implementasi secara penuh. Dari beberapa literatur yang penulis baca mengungkapkan kelemahan dalam implementasi *e-government* khususnya di Indonesia pada kabupaten/ kota memiliki kekurangan dalam kematangan sebuah sistem saat sebelum implementasi dan setelah implementasi. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya struktur pengawasan dan audit dalam sistem *e-government* (D. B. Napitupulu, 2017).



Gambar 2.2 Peringkat *E-government* Indonesia (Economic and Social Affairs, 2018)

### 2.1.2 Tingkat Kematangan (*Maturity Level*)

Salah satu alat pengukuran dalam menilai kinerja suatu sistem teknologi informasi (*E-government*) adalah mengukur tingkat kematangan sistem (Hasan & Arief, 2018). Mengukur kematangan *E-government* merupakan sebuah pekerjaan yang kompleks karena berhubungan dengan situasi geografis, budaya, adat istiadat, dan organisasi yang berbeda. Tingkat kematangan *E-government* di Negara berkembang masih perlu dilakukan karena masih tahap awal pengembangan. Hal ini bisa dilihat dari berbagai literatur yang masih

membahas pengukuran tingkat kematangan *e-government* di banyak Negara berkembang. Ketersediaan dan kesiapan informasi dari tingkat kematangan sangat penting digunakan untuk meningkatkan kebijakan dan strategi *e-government* (Supriyanto & Mustofa, 2017).

Penilaian tingkat kematangan *e-government* untuk menyediakan data lanjutan yang digunakan untuk pengembangan dan perbaikan *e-government*. Tujuan dari penilaian pengukuran tingkat kematangan dapat mencapai *e-government* yang memberikan informasi yang efisien, layanan publik yang lebih baik, dan pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan kebijakan publik. Hasil dari penilaian tingkat kematangan *e-government* adalah indeks kesiapan *e-government*.

Ada 4 fase tingkat kematangan *e-government* yang menggambarkan hubungan tingkat kematangan dengan *e-government* (Supriyanto & Mustofa, 2017). Penjelasan 4 fase tersebut sebagai berikut :

- a) Fase Keberadaan : Keberadaan portal e-gov hanya ada dengan informasi satu arah dari pemerintah kepada warga. Masyarakat hanya dapat melihat dan mengunduh informasi
- b) Fase Interaksi : Interaksi beberapa fitur yang ditambahkan seperti formulir yang dapat diisi secara langsung dalam tampilan sistem, interaksi dengan email, tautan ke situs yang relevan, pemberian testimony atau feedback, informasi dalam bentuk audio dan video, dan fasilitas pencarian.
- c) Fase Transaksi : Masyarakat dan pemerintah dapat berinteraksi secara aktif termasuk melakukan transaksi online seperti pembayaran pajak, denda atau memperbarui lisensi mengemudi.
- d) Fase Integrasi : Pemerintah dapat melayani publik dengan adanya layanan online penuh. Baik di antara lembaga pemerintah, dengan sector swasta, dan masyarakat. Atau komunitas dan entitas bisnis, dan komunitas dengan komunitas. Baik hubungan vertical maupun horizontal, termasuk partisipasi publik dalam e-demokrasi.

Dari 4 fase pengukuran level kematangan tersebut dapat mengukur 6 aspek yang terdapat dalam e government yaitu aspek organisasi, aspek tata kelola (governance) dan kepemimpinan, aspek pelanggan atau masyarakat, aspek Infrastruktur Teknologi (TIK), dan aspek hukum.

### 2.1.3 *E-government* Readiness Assessment (ERA)

ERA adalah instrument yang efektif untuk melaksanakan perencanaan, pemantauan dan memulai evaluasi terhadap *e-government* baik dari sisi pengelola atau pun konsumen (masyarakat). *E-government* Readiness Assesment digunakan untuk mengukur dan menghasilkan beragam laporan penilaian, analisis, dan pembanding di berbagai tingkat dalam *e-government*. Menurut *Economist Intelligence Unit (EIU)* mendefinisikan e-Readliness sebagai ‘state of play’ infrastruktur TIK suatu negara dan kemampuan konsumen, bisnis, dan pemerintah untuk menggunakan TIK dalam keuntungan bagi agensi/korporasi pemerintahan (Shareef, Ojo, & Janowski, 2009).

Ada banyak framework atau model yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran khususnya pada tingkat kematangan (*maturity level*) *e-government*. D. Napitupulu, (2016) menyebutkan ada 25 model yang bisa digunakan dalam mengukur tingkat kematangan *E-government*. Dari 25 model tersebut sejak tahun 2000 hingga 2012 ada yang memiliki 2 hingga 6 step tetapi belum dilakukan pengujian secara mendalam terkait masing-masing model. Dalam penelitian lain (Chaushi et al., 2016) melakukan analisis kematangan menggunakan pendekatan meta-syntesis dengan kesimpulan banyak dari model yang dibuat memiliki kesamaan untuk pengukuran *maturity*. Beberapa model dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Meta-Synthesis of *E-government* Stages Models (Chaushi et al., 2016)

Model	Year	Information Dissemination	Interaction	Transaction	Integration	E-Participation / E-Democracy
<b>Gartner Group</b>	<b>2000</b>	V	V	V	V	-
Deloitte and Touche	2000	V	V	-	V	V
Layne and Lee	2001	V	-	V	V	-
United Nations	2001	V	-	V	V	-
Hiller and Belanger	2001	V	V	V	V	V
Howard	2001	V	V	V	V	-
Wescott	2001	V	V	-	V	V
Moon	2002	V	V	V	V	V
Chandler and Emanuels	2002	V	V	V	V	-
Windley	2002	V	-	V	V	V
The UK National Audit	2002	V	V	V	-	V
World Bank	2003	V	V	V	-	-
Accenture	2003	V	V	V	V	V
West	2004	V	V	-	V	V
Reddick	2004	V	-	V	-	-
Siau and Long	2005	V	V	V	V	V
Andersen and Henriksen	2006	V	V	V	V	-
Cisco	2007	V	-	V	-	V
Almazan and Gil-Garcia	2008	V	V	V	V	V



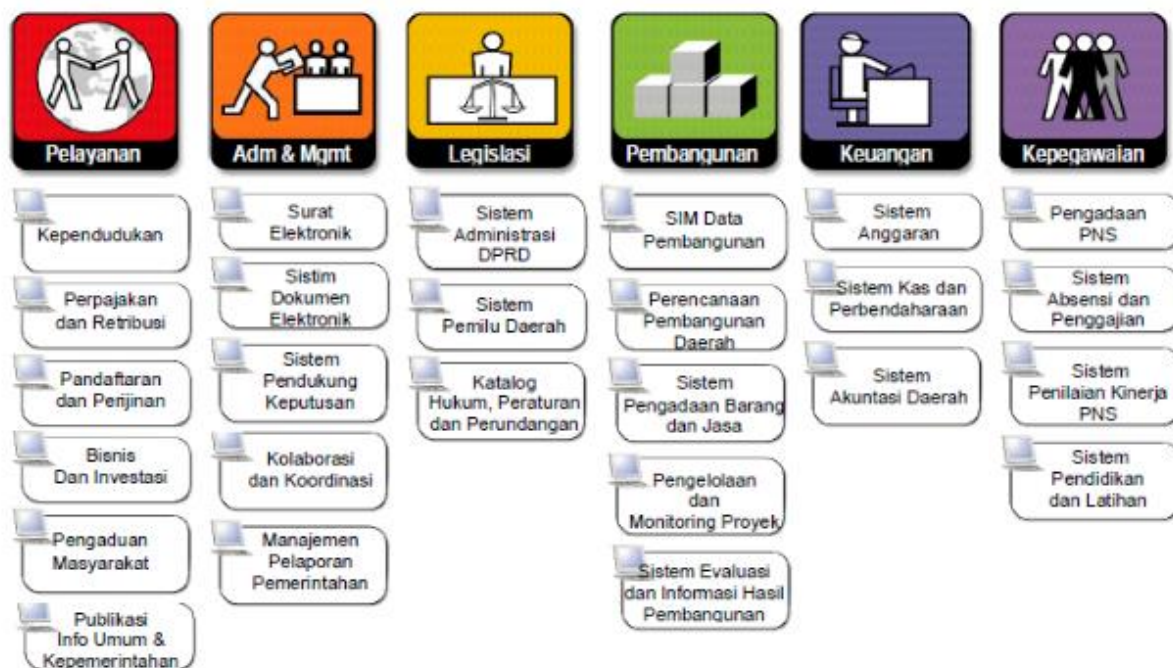
Shahkoo	2008	V	V	V	V	V
Kim and Grant	2010	V	V	V	V	V
Lee	2010	V	V	V	V	V
Chen	2011	V	-	V	V	-
Alhomod	2012	V	V	V	V	-
Lee and Kwak	2012	V	V	-	V	V

Dari tabel di atas bisa dilihat banyak model yang memungkinkan untuk dijadikan acuan penilaian tingkat kematangan *e-government*.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan model yang diusulkan oleh Gartner. Karena pada beberapa negara berkembang model Gartner sudah digunakan untuk melakukan analisis kematangan. Fokus model gartner melakukan analisa proses integrasi pada tingkat sistem sehingga tidak didapatkan pada model lain seperti CMMI, COBIT, Zachman. Sebagai contoh penggunaan COBIT dalam mencari tingkat kematangan *e-government* lebih menekankan proses sistem berjalan bukan pada faktor integrasi sistem. Dalam penelitian ini akan menggabungkan model Gartner dengan menambahkan partisipasi dan *usability* pada kerangka model. Penjelasan model Gartner terdapat pada pembahasan bagian selanjutnya.

#### **2.1.4 Government Function Framework**

Government Function Framework adalah kerangka yang menggambarkan pengelompokan fungsi pemerintahan berdasarkan blok-blok fungsi dasar umum. Didalamnya terdapat 6 blok fungsi dasar umum pelayanan yang terdapat dalam sistem informasi pemerintahan. Blok tersebut meliputi : pelayanan, administrasi dan manajemen, legislasi, pembangunan, keuangan, dan kepegawaian (Yunita & Aprianto, 2018). Masing-masing blok terdiri atas fungsi yang berkaitan dengan pelayanan pemerintahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Kerangka Fungsional Sistem Pemerintahan

*Government Function Framework* merupakan terjemahan dari instruksi presiden No 3 Tahun 2003 tentang cetak biru (blueprint) sistem aplikasi *e-government* bagi pemerintah daerah. Cetak biru tersebut dibuat sebagai acuan agar tercipta perencanaan pengembangan aplikasi yang bersifat seragam dan dapat dikembangkan secara koperhensif dan efisien. Namun setiap pemerintah daerah mengubah rancangan disesuaikan dengan struktur organisasi pemerintah daerah.

## 2.2 Literatrure Review

Penelitian pengukur tingkat kematangan *e-government* di pemerintah daerah Indonesia ini mengacu pada beberapa penelitian terkait sebelumnya. Pada penelitian (As-Saber, Srivastava, & Hossain, 2006) *e-government* Bangladesh untuk mengukur tingkat kesiapan *e-government* karena beberapa sistem yang sudah dibangun dan diimplementasikan oleh pemerintah tidak terpakai menggunakan model Gartner. Penelitian (As-Saber et al., 2006) menyebutkan kegagalan implementasi pada fase interaksi yang dilakukan pemerintah. Alasan utama karena tidak ada aturan atau undang-undang yang mengatur dalam mempromosikan dan melaksanakan *e-government*.

Kemudian pada penelitian yang dilakukan (Marzooqi, Nuaimi, & Qirim, 2017) di Dubai juga menggunakan model Gartner. Perbedaan yang mendasar, penelitian tersebut mengukur tata kelola *e-government*. Walau pun sudah 97,5% tingkat keberhasilan *e-government* namun masih memiliki masalah yang mendasar. (Marzooqi et al., 2017)

menyebutkan Dubai masih kurang dalam faktor keberhasilan G2C (Government to Citizen). Data yang digunakan hanya berasal dari jurnal, website pemerintah dan surat kabar sehingga keakuratan data masih kurang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Bayona & Morales, 2017) pada *e-government* pemerintah lokal di Amerika Selatan. (Bayona & Morales, 2017) berpendapat *e-government* bukan hanya sebatas website pemerintahan saja, tetapi mencakup konsep-konsep seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi warga dalam evaluasi kinerja pemerintah. Dengan menggunakan model Gartner penelitian tersebut menemukan beberapa daerah di Amerika Selatan masih sangat kurang dalam kesiapan *e-government*.

Beberapa penelitian tersebut diatas menjadi dasar pada penelitian yang dilakukan penulis. Masih ada penelitian yang ditulis oleh (Chaushi et al., 2016); (De Brí & Bannister, 2015) dan (D. Napitupulu, 2016) yang membandingkan berbagai model dalam mengukur tingkat kematangan. Secara teori berdasar literatur yang diperoleh, penelitian ini akan menguji tingkat kesiapan pemerintah daerah menggunakan model Gartner dengan 4 fase untuk mendapatkan indeks kesiapan pemerintah dalam penggunaan dan pemanfaatan *e-government*. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.2 *Literature Review*.

Tabel 2.2 *Literature Review*

Penulis & Tahun	Tujuan	Hasil	Maturity Assesment Model	Solusi Peningkatan dan Pelayanan Partisipasi Publik	Kesimpulan
(Bayona & Morales, 2017)	Untuk mengevaluasi analisis situs web dan evaluasi model kematangan dengan mempertimbangkan layanan elektronik yang ditawarkan kepada warga Negara.	Dari keseluruhan analisa dalam portal pemerintahan masih ada 29 % wilayah di Ekuador yang memerlukan reformasi dalam bidang TIK.	Model Esteves digunakan untuk mengukur atribut pada web perkotaan. Setiap hasil penilaian atribut akan disebut sebagai nilai elektronik.	Perlunya pendampingan dan pemerataan dalam pengembangan TIK khususnya pada para elit politik dan pengelola <i>e-government</i> .	Penilaian kematangan dilakukan pada Negara yang sudah maju bukan pada Negara berkembang.
(D. Napitupulu, 2017)	Mendeskripsikan faktor keberhasilan penerapan <i>e-government</i> pada pemerintah daerah.	Dari 55 faktor kesuksesan <i>e-gov</i> hanya 50 faktor yang memenuhi kriteria penilaian. CSF akan membantu organisasi dalam menghindari kegagalan proyek <i>e-government</i> .	Penelitian dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan metode survei.	-	<i>E-government</i> yang digunakan sudah matang. CSF hanya menilai beberapa kekurangan dalam implementasi.
(Hasan & Arief, 2018)	Mengetahui tujuan organisasi dari pemanfaatan <i>e-government</i> .	Dari skala tertinggi yaitu 5 (Optimizing) penilaian kematangan pada nilai 2,1 (performing process)	Menggunakan COBIT 5 untuk mengukur 5 pejabat structural pemda.	-	Pengukuran hanya berdasarkan nilai audit tidak berdasar pada fakta yang terjadi dilapangan.

Penelitian ini akan berfokus tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi teknis dari *e-government* yang digunakan pada institusi pemerintah. Perbedaan yang mendasar dari penelitian sebelumnya adalah beberapa model masih meneliti pada kapabilitas proses (audit sistem secara menyeluruh). Padahal gartner sendiri bukan merupakan framework yang cocok untuk melakukan audit *e-government*. Sehingga fokus dari penelitian ini adalah penggunaan framework Gartner pada fungsi kapabilitas untuk mendapatkan nilai kematangan sistem dan menyeluruh dari organisasi teratas hingga bawah pengelola maupun pengguna dari *e-government*.

### 2.3 Gartner Model

Gartner adalah salah satu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan *e-government*. Seperti pada Ada banyak framework atau model yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran khususnya pada tingkat kematangan (*maturity level*) *e-government*. D. Napitupulu, (2016) menyebutkan ada 25 model yang bisa digunakan dalam mengukur tingkat kematangan *E-government*. Dari 25 model tersebut sejak tahun 2000 hingga 2012 ada yang memiliki 2 hingga 6 step tetapi belum dilakukan pengujian secara mendalam terkait masing-masing model. Dalam penelitian lain (Chaushi et al., 2016) melakukan analisis kematangan menggunakan pendekatan meta-sintesis dengan kesimpulan banyak dari model yang dibuat memiliki kesamaan untuk pengukuran *maturity*. Beberapa model dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Sejak tahun 2000 model Gartner digunakan pada pengukuran tingkat kematangan. Model Gartner menyarankan empat fase kritis dari evolusi *e-government* yaitu : keberadaan web, interaksi, transaksi, dan transformasi (As-Saber et al., 2006) .

Penjelasan dari empat fase adalah sebagai berikut (Shahkooh, Kolsoom Abbasi, Saghafi, Fatemeh, & Abdollahi, 2010):

#### 1) Keberadaan Web

Website yang dapat memberikan informasi seperti visi misi pemerintah, alamat kantor pemerintah, jam buka pelayanan pemerintah, dan beberapa dokumen resmi yang relevan dengan publik.

#### 2) Interaksi

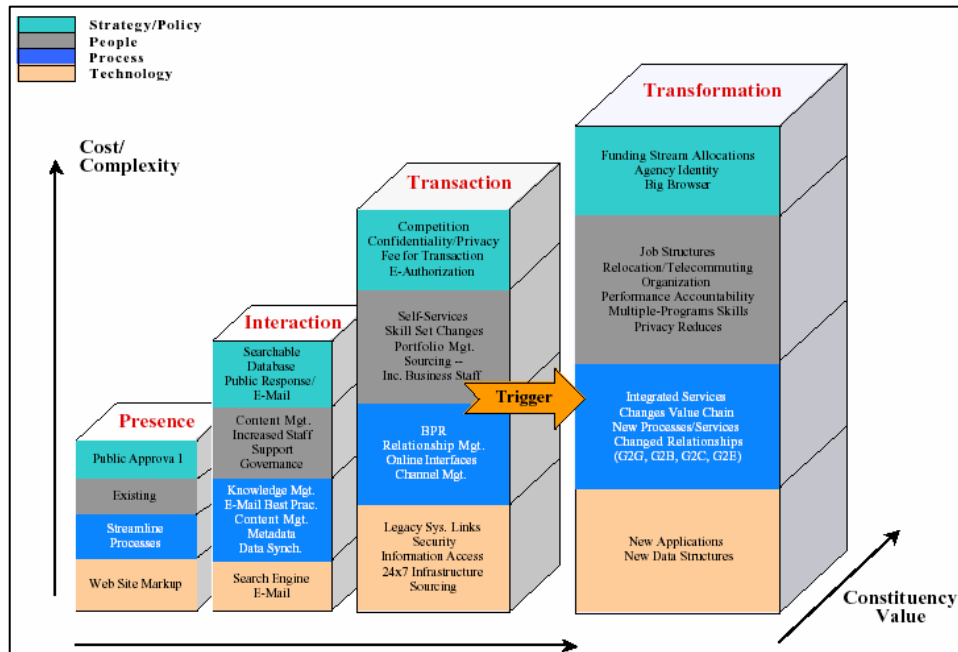
Beberapa fasilitas seperti kemampuan pencarian dasar, formulir untuk pengaduan, tautan ke situs yang relevan dan alamat email para pejabat terkait.

### 3) Transaksi

Membangun aplikasi yang memungkinkan publik dapat melakukan pembayaran kewajiban secara online dan mandiri. Seperti pembayaran pajak dan pembaruan segala jenis ijin.

### 4) Transformasi

Penyampaian layanan pemerintah yang didefinisikan ulang dengan melawati satu titik. Seperti penyediaan pelayanan “One Stop Shop” pada *e-government*.



Gambar 2.4 Gartner's Four Phases of E-Government Model (Sharif N As-Saber2, 2006)

Dari Gambar 2.4 dapat dilihat dari 4 fase di atas memiliki keterkaitan dan saling berhubungan. Fokus model gartner melakukan analisa proses integrasi pada tingkat sistem. Pemilihan Gartner sebagai model penilaian kematangan sesuai digunakan pada pemerintahan daerah yang berada di Indonesia. Analisa dilakukan 2 arah dari sisi pemerintah dan warga masyarakat yang merasakan dan menggunakan *e-government*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat banyak perbedaan penggunaan model gartner dengan model yang lain. Seperti pada Tabel 2.1 ada beberapa dimensi atau pola pengukuran *maturity* level yang berbeda antara satu model dengan model lain. Menurut (Ghapanchi, Zarei, & Sattary, 2008) model gartner adalah model yang digunakan untuk negara maju, beberapa negara berkembang mungkin gagal dalam penerapan model gartner tanpa melakukan penyesuaian. Namun, pada penelitian ini penulis bisa menguji model gartner untuk melakukan pengukuran *e-government* pada tingkat pemerintahan daerah. Beberapa kelebihan dari model gartner antara lain :

- Selain dapat digunakan untuk mengukur level kematangan sistem, gartner juga dapat digunakan untuk mengevaluasi proses bisnis yang terjadi pada organisasi pemerintahan.
- Lebih banyak berpandangan non teknis dari segi model, dan berkonsentrasi pada proses bisnis *e-government*.
- Proses penilaian menggunakan rangkaian kuisisioner dalam bentuk pernyataan.
- Pola penilaian gartner sesuai dengan pengembangan sistem yang banyak digunakan di Indonesia yaitu bottom up.

Sedangkan perbandingan antara model gartner dengan model lain ditunjukkan pada

Tabel 2.3 Perbedaan Gartner

<b>Perbedaan</b>	<b>Model Gartner</b>	<b>Model Pemerintah</b>
<b>Pelaksana</b>	Dapat dilaksanakan oleh pengelola setiap organisasi	Dilakukan oleh pelaksana yang ditunjuk oleh pimpinan (contoh: diskominfo, kominfo)
<b>Input</b>	Informasi yang sesuai dengan lapangan yang ditulis dalam kuisisioner	Dokumen pemerintahan yang berkaitan dengan <i>e-government</i>
<b>Proses Penilaian</b>	Proses penilaian dilakukan menurut organisasi dan kemampuan organisasi	Proses penilaian dilakukan berdasarkan template penilaian yang ada dan wajib untuk diisi.
<b>Output</b>	Tingkat kematangan sistem <i>e-government</i> menurut model gartner (keberadaan, interaksi, transaksi, transformasi)	Indeks nilai <i>e-government</i> setiap daerah atau pun lembaga.
<b>Waktu</b>	Dapat dilakukan secara singkat.	Menurut aturan yang sudah ditetapkan.
<b>Biaya</b>	Lebih Rendah	Tinggi

Model yang digunakan pemerintah mengacu pada model yang sudah ditetapkan pada inpres No. 3 tahun 2003. Pengujian dalam gartner meliputi pengujian model yang terintegrasi dan secara fungsional. Sedangkan pengujian yang digunakan pada pemerintah hanya mencakup tingkat pengelolaan saja. Sehingga dipilih model gartner untuk melakukan pengujian agar didapat perbandingan efisien secara fungsional dan pengelolaan e-government.

Beberapa hal diatas menjadi perbedaan dan nilai tersendiri pada model gartner. Perlu proses pengembangan dan penyesuaian dari model gartner agar lebih mudah dan fleksibel digunakan pada proses *maturity level e-government* di Indonesia.

#### **2.4 Partial Least Square SEM**

PLS SEM merupakan salah satu metode analisis dalam penelitian kuantitatif dari SEM yang biasanya juga disebut Variance atau Component Based SEM. PLS SEM adalah teknik analisis multivariat untuk analisis yang memiliki sifat prediktif dengan teori yang lemah (Haryono, 2017). Tujuan dari penggunaan PLS SEM adalah menguji hubungan prediktif antar konstruk. Tujuan utama PLS SEM adalah untuk memprediksi dan mengembangkan teori (Sarwono, 2012). Hal ini untuk melihat adanya hubungan atau pengaruh antar konstruk tersebut. PLS SEM digunakan untuk penelitian bukan untuk menguji teori kuat yang telah ada, tetapi digunakan untuk mengembangkan teori. PLS SEM hanya menggunakan model hubungan variabel yang recursif/searah (Sarwono, 2012). Beberapa penelitian memilih menggunakan PLS SEM dengan alasan sampel data kecil, tidak memerlukan data dengan distribusi normal. PLS SEM masih bisa digunakan untuk analisis meskipun data yang diperoleh berdistribusi normal. PLS SEM telah digunakan untuk banyak penelitian dan dapat menjelaskan serta menggariskan hubungan antar konstruk yang dibangun dalam model penelitian.

Dalam analisis dengan menggunakan PLS SEM ada dua tahapan besar yaitu estimasi model dan evaluasi model. Ada tiga tahap dalam estimasi model yaitu membuat skor variabel laten (*weight estimate*), analisis koefisien jalur (*path coefficient*) dan koefisien model pengukuran (*loading factor*), terakhir analisis parameter lokasi (Haryono, 2017).

Tahap evaluasi model terdapat dua tahap yaitu evaluasi outer model (*measurement model*) dan evaluasi inner model (*Structural Measurement*). PLS SEM juga dapat dibagi menjadi tiga komponen yaitu model struktural, model pengukuran dan skema pembobotan (Sarwono, 2012). Model struktural yang disebut model bagian dalam (*inner model*) dimana semua variabel laten dihubungkan berdasarkan suatu teori. Model pengukuran (*outer model*) atau model bagian luar menghubungkan indikator 5 dengan variabel laten. Satu indikator hanya dapat dihubungkan dengan satu variabel laten. Skema pembobotan digunakan untuk tujuan memberi bobot bagian dalam. Data yang digunakan dalam penelitian dengan analisis menggunakan PLS SEM tidak harus banyak, tidak harus berdistribusi normal, jenis data tidak harus interval bisa nominal atau ordinal. Sampel data



yang dipilih menggunakan pendekatan non-probabilistic seperti *accidental sampling*, *purposive sampel* dan teknik pengumpulan sampel lainnya.

Tabel 2.4 Kriteria Penilaian analisis PLS SEM

No	Kriteria	Deskripsi
1.	<i>Loading Factor</i>	Nilai loading factor $\geq 0,5$
2.	<i>Cross Loading</i>	Nilai cross loading setiap indikator harus lebih besar dari nilai cross loading indicator pada konstruk lainnya
3.	<i>Composite reliability</i>	Nilai composite reliability $\geq 0,6$ digunakan untuk menghitung internal consistency
4.	AVE	Nilai digunakan untuk menjelaskan seberapa bagus indicator menjelaskan variabel laten AVE $> 0,5$
5.	Korelasi konstruk Laten	Nilai korelasi antar variabel laten lebih kecil dari nilai akar kuadrat AVE
6.	<i>R square</i>	Nilai R <sup>2</sup> sebesar $> 0,7$ dikategorikan sebagai kuat (Sarwono, 2012) Nilai R <sup>2</sup> sebesar 0,67 dikategorikan sebagai substansial Nilai R <sup>2</sup> sebesar 0,33 dikategorikan sebagai moderate Nilai R <sup>2</sup> sebesar 0,19 dikategorikan sebagai lemah
7.	<i>Pvalues</i>	Nilai signifikansi Pvalues $\leq 0,1$ (cukup signifikan) Nilai signifikansi Pvalues $\leq 0,05$ (signifikan) Nilai signifikansi Pvalues $\leq 0,01$ (sangat signifikan)
8.	<i>Path Coefficient</i>	Menunjukkan hubungan pengaruh variabel independent dan variabel dependent. Nilai path coefficient positif maka menunjukkan pengaruh positif sedangkan nilai path coefficient negatif menunjukkan pengaruh negatif.

## 2.5 Tingkat Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam menggunakan e-government dibutuhkan agar tercipta hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dalam pengelolaan dan penggunaan e-government. Peran masyarakat sebagai pengawas dan partisipan dalam penggunaan e-government diharapkan dapat menciptakan transparansi dan keterbukaan data dalam penerapan e-government.

Dalam penelitian (Afriani & Wahid, 2009), ada 2 variabel yang harus ditekankan agar tingkat partisipasi masyarakat dapat meningkat dalam menggunakan e-government.

Pertama variabel akuntabilitas. Variabel ini digunakan sebagai dasar untuk mengukur tingkat kinerja pemerintah yang bertugas dalam pengambilan keputusan dengan bertanggung jawab kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Selain itu akuntabilitas juga untuk melihat visi dan misi pemerintah untuk memprioritaskan kepentingan umum dan strategi untuk pembangunan wilayah kedepannya. Kedua variabel transparansi. Variabel ini dibutuhkan dalam menciptakan *good governance* dan *clean government* dengan tujuan mengurangi dan menghapus KKN. Transparansi dapat dibangun dengan dasar informasi yang bebas dan dapat diakses oleh masyarakat. Informasi juga harus dapat dimengerti dan dipantau oleh masyarakat dan pihak yang berkepentingan



## **BAB 3**

### **Metodologi**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Pada bagian ini membahas lokasi dilakukan pengambilan sampel data yang akan digunakan pada obyek penelitian. Lokasi penelitian berada di kabupaten Sukoharjo. Kabupaten sukoharjo memiliki 18 Dinas, 4 Badan Pemerintah, dan 12 Kecamatan yang sudah menerapkan *e-government* (Sistem Informasi Pemerintah Elektronik) dalam melayani masyarakat. *E-government* Kabupaten Sukoharjo pertama kali dibuat pada tahun 2006 sebagai sistem informasi pemerintahan. Pertama kali dibuat ditujukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat pada saat itu. Seiring berkembangnya waktu dilakukan transformasi dalam layanan digital maka dilakukan perubahan secara bertahap. Penulis mengetahui perkembangan dan perombakan sistem dilakukan secara mandiri. Hanya beberapa bagian menu dalam sistem yang dikerjakan oleh vendor lain karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki.

Waku penelitian dilakukan dengan wawancara awal observasi bulan agustus 2019. Setelah itu penulis menyusun kerangka model gartner sesuai kebutuhan pengukuran sistem. Sebaran kuisioner dilakukan mulai bulan february hingga oktober 2020. Kendala penelitian karena adanya pandemi COVID 19 di Indonesia yang mengharuskan setiap pelayanan lewat online.

#### **3.2 Model dan Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian digunakan untuk mendeskripsikan tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan penulisan thesis. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Penulisan akan menggunakan 2 metode pengumpulan data yaitu wawancara dan menggunakan observasi dalam penelitian yang telah lalu atau sumber yang disediakan oleh obyek penelitian.

Untuk penghitungan tingkat kematangan *e-government* akan menggunakan polling melalui angket yang disebarakan kepada dinas pemerintahan kabupaten Sukoharjo. Data yang didapat dari hasil wawancara akan dikombinasikan dengan penilaian yang didapat dari hasil survei melalui angket.

Sumber data yang digunakan pada pengukuran ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara dan pembuatan kuisisioner. Sedangkan data sekunder merupakan data yang didapatkan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten sukoharjo yang sudah ada seperti dokumentasi laporan-laporan pengembangan sistem.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung proses manajemen dan tata kelola *E-government* di setiap dinas pemerintah kabupaten Sukoharjo, seperti kondisi hardware dan software, kualitas koneksi internet, administrasi pelayanan masyarakat, penanganan bug atau gangguan aplikasi. Hasil observasi berupa temuan dari masalah yang disesuaikan dengan kerangka model kematangan sistem dari gartner.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan guna mencari keterangan dari berbagai macam narasumber yang terlibat dalam proses pengelolaan management dan tata kelola di kabupaten Sukoharjo. Narasumber tersebut antara lain : kepala dinas, pengelola sistem dalam dinas dan pegawai yang terlibat langsung dalam penggunaan *e-government*.

3. Kuisisioner

Kuisisioner dibuat dan diberikan kepada pengelola TI di pemerintah kabupaten Sukoharjo. Kuisisioner berisi pernyataan dan diberikan penilaian dalam skala linkert.

### **3.3 Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian digunakan untuk acuan alur kegiatan penelitian yang akan dilakukan secara urut dan saling terkait. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.1 Tahapan Penelitian yang akan dijelaskan secara detail pada sub bab berikutnya.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

### 3.3.1 Perumusan Masalah

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi permasalahan yang ada di *e-government* kabupaten sukoharjo, khususnya pada dinas komunikasi dan informasi kabupaten Sukoharjo. Penulis juga melakukan wawancara awal sebelum melakukan penelitian dan pengambilan data untuk mengetahui perkembangan dan permasalahan sejak menggunakan *e-government*. Rumusan masalah dalam penelitian telah dijelaskan pada bab pendahuluan sub bab rumusan masalah.

### 3.3.2 Studi Pustaka

Tahapan studi pustaka dilakukan untuk mencari berbagai dasar teori dan berbagai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Dasar teori tersebut mengenai model-model yang pernah digunakan mengukur tingkat kematangan sistem khususnya model yang berhubungan dengan kerangka kerja Gartner. Selain itu dalam studi pustaka penulis juga menjelaskan perkembangan *e-government* di Indonesia beserta tata kelola yang telah dicapai dalam melakukan manajemen teknologi informasi khususnya pada bidang sistem informasi pemerintahan.

Teori yang telah terkumpul dari berbagai buku dan penelitian yang sudah ada kemudian dikembangkan untuk memberikan kontribusi dalam menjabarkan kebutuhan dalam proses pengukuran sistem. Pemodelan yang telah dibuat selanjutnya digunakan untuk melakukan pengukuran kematangan sistem pada *e-government* kabupaten Sukoharjo.

Studi literatur pada penelitian ini melalui beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang tingkat kematangan, keberhasilan *e-government*, dan model-model yang digunakan pada pengukuran tingkat kematangan *e-government*. Literatur tersebut didapatkan dari jurnal, proposal penelitian, dan penelitian lanjut yang diakses dari portal penelitian <https://scholar.google.co.id/>; <https://www.sciencedirect.com/>, [www.ieee.org](http://www.ieee.org), dan [garuda.menristekdikti](http://garuda.menristekdikti) dengan memasukkan kata kunci model gartner.

Studi literatur banyak fokus pada model yang digunakan yaitu model Gartner. Studi kasus dalam berbagai penelitian yang menggunakan model Gartner menjadi penunjang teori dan dasar dalam penelitian ini. Ada 4 fase yang didapatkan dan menjadi model Gartner yaitu *Web Presence*; *Interaction*; *Transaction*; dan *Transformation*. Setiap fase tersebut sudah dijelaskan pada landasan teori sebelumnya.

### 3.3.3 Pemetaan Masalah dalam model Gartner

Dalam penelitian ini digunakan empat fase *maturity level* yang dijelaskan oleh gartner sebagai dasar kerangka kerja dalam menilai kesiapan dan kematangan *e-government*. Penelitian difokuskan pada pengguna dan pengelola sistem informasi pemerintahan (*E-government*). Pemetaan masalah dibuat dengan menyelaraskan kebutuhan di *e-government* kabupaten Sukoharjo dengan model gartner.

Pemetaan masalah didasarkan pada Tabel 3.3 lalu diterjemahkan kedalam pernyataan yang digunakan pada kuisioner yang akan disebar. Berikut pemetaan masalah

dalam pernyataan dengan menggunakan model gartner pada **Error! Reference source not found.**



Tabel 3.1 Tabel Pernyataan

Aspek Fase	Keberadaan	Interaksi	Transaksi	Transformasi	Usability	Partisipasi
<b>Kesiapan Organisasi</b>	Lembaga saya telah memiliki website yang menampilkan informasi bagi masyarakat.	Website yang dimiliki organisasi saya mudah untuk dimengerti dan dipahami bagi masyarakat.	Sistem yang dimiliki oleh organisasi saya menyediakan layanan transaksi elektronik (pengurusan ijin, pembayaran pajak) secara mandiri.	Tingkat kepercayaan masyarakat menjadi lebih tinggi dengan transparansi dalam <i>e-government</i> .	Kehadiran awal E-Government menyulitkan penyesuaian kerja pada setiap organisasi.	Upgrade hardware untuk meningkatkan kinerja dan fungsi E-government dalam melakukan pelayanan.
<b>Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan</b>	Dalam Organisasi anda terdapat pimpinan yang mengawasi setiap rencana IT.	Terdapat pemantauan, penyesuaian, dan pengendalian informasi terhadap jaringan antar SKPD di Instansi saya.	Setiap waktu secara berkala terdapat audit dan penilaian <i>E-government</i> pada organisasi saya yang dilakukan oleh pimpinan.	<i>E-government</i> dapat menjadi jembatan inovasi pemerintah dengan pihak swasta dalam menunjang perkembangan TIK.	Saya merasa cocok dengan E-government yang digunakan di Kabupaten Sukoharjo	E-Government memudahkan pemerintah untuk mengelola seluruh pemasukan dan pengeluaran anggaran.
<b>Kesiapan Pelanggan / Pemangku Kepentingan</b>	Dengan menggunakan <i>e-government</i> , informasi yang dihasilkan membantu proses birokrasi pada pemerintah.	Dengan adanya <i>e-government</i> , kualitas layanan informasi dapat ditingkat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	Layanan yang terdapat pada <i>E-government</i> mencakup seluruh kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemerintah.	Melalui layanan <i>e-government</i> yang berjalan secara efektif, keuntungan atau profit untuk pemerintah daerah menjadi meningkat.	Saya mendayagunakan sistem yang digunakan secara maksimal	Pengendalian atas E-Government yang terintegrasi antar satuan perangkat kerja meningkatkan kualitas pelayanan.
<b>Kesiapan Manusia</b>	Saya telah dibekali dengan pelatihan dalam pengoperasian Teknologi Informasi	Pengetahuan dasar saya mengenai komputer memudahkan saya memahami dan mengerti tentang penggunaan <i>e-government</i> .	Penggunaan dan pengoperasian <i>E-government</i> dalam organisasi sudah diberikan tutorial dan pengoperasian secara mudah.	Kemampuan saya dalam mengelola <i>E-government</i> sudah dibekali dengan pelatihan dari pemerintah/ penyedia layanan <i>e-government</i> .	Dengan menggunakan <i>e-government</i> , tugas yang saya kerjakan mudah untuk dipahami.	Informasi yang terdapat dalam E-Government terjamin dan terjaga keamanannya.
<b>Kesiapan Teknologi</b>	Organisasi saya telah ditunjang dengan layanan IT yang memadai.	Kelengkapan sistem jaringan diperlukan sebagai pendukung peningkatan kualitas <i>e-government</i>	Organisasi telah ditunjang dengan adanya upgrade hardware untuk menunjang layanan transaksi <i>e-government</i> . (terdapat alat cetak KTP,	Peningkatan inovasi terkait dengan sarana-sarana pendukung <i>e-government</i> (Sudah tersedianya layanan data center, big data, e-	Dengan pengimplementasian E-Government, biaya operasional (cost effective) menjadi meningkat.	E-Government menyediakan melakukan segala jenis transaksi dengan pemerintah (contoh: membayar pajak, membayar denda PBB dll)



			mesin e-filling)	signature)		
<b>Kesiapan Hukum</b>	Regulasi penggunaan <i>e-government</i> pada organisasi saya dibuat dengan menyesuaikan aturan yang ada.	Terdapat aturan pemerintah daerah yang mengatur tentang layanan sistem informasi pemerintah berbasis elektronik.	Pemerintah pusat telah mengeluarkan berbagai instruksi dan aturan guna menunjang layanan <i>e-government</i> lebih baik.	Terdapat aturan yang terkait antara pemerintah pusat dan daerah dalam mendukung pengembangan selanjutnya <i>e-government</i> .	Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pelatihan tata kelola pemerintahan berbasis E-Government.	E-Government membantu pengurusan segala jenis perijinan secara mandiri dan terbuka.
<b>Kemudahan Pengguna</b>					Kesesuaian fungsi dalam E-Government sesuai dengan aturan dan prosedur yang digunakan sebelum penggunaan E-Government.	Dengan adanya E-Government kepercayaan masyarakat menjadi lebih tinggi.
<b>Keterbukaan data dan Informasi</b>					E-Government membantu saya mengerjakan pekerjaan dengan lebih baik.	Saya lebih sering menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan E-Government karena informasi yang dihasilkan lebih akurat.
<b>Pelayanan Publik</b>					E-Government dapat memutus birokrasi yang lama menjadi lebih cepat dan efisien.	Penggunaan E-Government meningkatkan efektivitas pekerjaan saya.
<b>Ketertarikan Masyarakat</b>					Pemeliharaan teknologi yang dilakukan dalam organisasi sudah baik dan rutin dilakukan.	E-Government mempercepat proses pekerjaan saya.

### 3.3.4 Perancangan dan Uji Coba Model pengukuran kematangan sistem

Perancangan dan Uji coba model dilakukan setelah melakukan klasifikasi permasalahan kedalam kuisisioner. Penulis melakukan uji coba kuisisioner dengan mencocokkan pernyataan terhadap model gartner. Pertanyaan yang belum sesuai dengan model gartner dilakukan perbaikan sesuai dengan Tabel 3.3. Pertanyaan juga disesuaikan dengan keadaan yang terjadi pada pemerintah daerah kabupaten Sukoharjo.

Uji coba model kuisisioner dilakukan kepada 20 responden yang berkompeten pada bidang IT termasuk melibatkan dinas komunikasi dan informatika kabupaten Sukoharjo. Setelah disesuaikan dan diperbaiki maka penulis melakukan pengambilan sampel data untuk diukur secara menyeluruh.

### 3.3.5 Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem di kabupaten Sukoharjo

Untuk mendapatkan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penanggung jawab pengembangan *E-government* yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sukoharjo. Kemudian untuk sebaran kuisisioner akan diberikan kepada SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) Kabupaten Sukoharjo sebanyak 18 Dinas, 4 Badan Pemerintah Daerah, dan 12 Kecamatan di Kabupaten Sukoharjo.

Dalam melakukan sebaran kuisisioner penulis akan mendapatkan informasi tentang tingkat kematangan dari *e-government* yang terdapat pada kuisisioner. Selain itu penulis akan menggali informasi melalui wawancara kepada setiap kepala dinas dan kecamatan sebagai informasi tambahan yang mendukung analisa. Untuk mendapatkan data dalam bentuk angka dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner dengan skala penilaian 1 sampai 5.

Tabel 3.2 Skor Tingkat Kematangan (Hasan & Arief, 2018)

Skor Kematangan	Level	Keterangan Skor
1,00-1,50	1	Incomplete Process
1,51-2,50	2	Performed Process
2,51-3,50	3	Established Process
3,51-4,50	4	Predictable Process
4,51-5,00	5	Optimizing Process

Defisini dari Tabel 3.2 menurut (Putri, 2016) adalah sebagai berikut:

1. Level 1 *Incomplete Process*

Proses tidak diimplementasikan atau gagal dalam mencapai tujuan proses.

2. Level 2 *Performed Process*

Implementasi proses mencapai tujuannya dan menghasilkan keluaran proses yang diharapkan.

3. Level 3 *Established Process*

Pencapaian standar proses yang telah ditetapkan sehingga mampu terdefiniskan dan dilaksanakan secara efektif.

4. Level 4 *Predictable Process*

Pencapaian proses dengan batasan yang telah terdefinisi. Proses telah berjalan secara stabil dan dapat diprediksi sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan.

5. Level 5 *Optimizing Process*

Terjadi perubahan proses dengan pendekatan inovasi terhadap pelaksanaan proses untuk mendukung efektifitas organisasi.

Pendefinisian tingkat kematangan suatu proses teknologi informasi untuk mengukur tingkat kematangan TI dengan menggunakan metode penilaian (*scoring*). Selanjutnya merelasikan antara nilai tingkatan dan nilai absolut yang dilakukan dengan perhitungan dalam bentuk formula matematika. Persamaan matematik untuk menentukan nilai kematangan sistem adalah sebagai berikut:

Nilai kematangan Dimensi Setiap Responden

$$= \frac{\sum \text{Jawaban Kuisisioner Setiap Responden}}{\sum \text{Kriteria Pada Dimensi}}$$

Nilai Kematangan Kriteria Setiap Dimensi (TKK)

$$= \frac{\sum \text{Jawaban Kuisisioner}}{\sum \text{Responden}}$$

Nilai Kematangan Setiap Dimensi (TKD)

$$= \frac{\sum \text{TKK}}{\sum \text{Kriteria Pada Dimensi}}$$

Tingkat Kematangan *E-government* Menggunakan Gartner

$$= \frac{\sum \text{Tingkat Kematangan Dimensi (TKD)}}{\sum \text{Dimensi Yang Dipakai}}$$

Untuk penetapan indikator yang dijadikan sebagai penilaian mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Supriyanto & Mustofa, 2017). Metode yang digunakan untuk melakukan penilain tingkat kematangan adalah *Stage Maturity Model* (SMM). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.3. Pada tabel tersebut berisi poin yang akan diterjemahkan untuk pembuatan kuisisioner sesuai dengan kerangka Model Gartner.

Tabel 3.3 Indikator penilaian *Maturity Level* (Supriyanto & Mustofa, 2017)

Aspect	Phase 1 Presence	Phase 2 Interaction	Phase 3 Transaction	Phase 4 Transformasi
<b>Organizational Readiness (OR)</b>	Not available or just formality, Requires	Available but the structure is still limited, need trust	Available and defined formally, through vision	Available, structured and having completed stages,

	awareness		and mission, Able to Make Choice	vision and mission able to provide Consultation and Control
<b>Governance and Leadership Readiness (GLR)</b>	Simply limited to implementation with Limited knowledge resources, The existence of Information / Data Collection	There is Technical Instruction and Stakeholder management capabilities, The Use of Important information	There is Technical Guidance and Formal Implementation Guidance as well as Dimensional knowledge. Information Sharing and Data Protection are required	There are agreements and understandings with other parties Qualified Knowledge Characteristics and Creation, Knowledge Characteristics and Creation
<b>Customer/ Stakeholder Readiness (CR)</b>	Just simply receiving information, needs to be made aware of the importance of public information	Know and aware of the importance of information	Understanding the transactional rules and making it as real need	Being part of the national life so that it needs to be able to recognize the various types of information with the various rules and coherence, as well as having devices for connection
<b>Competence /Human Readiness (HR)</b>	Experienced operators or technicians	Human Resources are suitable with knowledge with limited experience	Human Resources are suitable with knowledge, having experience in their field with the addition of appropriate short-course competence	Human Resources are suitable with knowledge, experienced, and having national / International reputation certification for each competency required
<b>Technology Readiness (TR)</b>	Simply connected to LAN, intranet or internet with not guaranteed connection reliability. Basic Web, bulletin board	Network infrastructure is largely achieved with an adequate connection. E-mail, Download, Search Engine, Electronic data interchange	Having NOC and supporting infrastructure with reliable capacity, connectivity and security. E-filling systems, Interoperability technology,	Complete, certified / licensed / standard infrastructure and technology and international reputation for integrated operability and connectivity, up to date applications and interfaces, Public Key Infrastructures
<b>Legal Readiness (LR)</b>	Unclear or simply in the form of commands or instructions	Organization Internal Rules	Good national rules, clear and protected system implementation and stakeholder rules	Formal national rules is integrated with international rules, protection for stakeholders is reliable.

Tabel 3.3 merupakan kerangka yang dibentuk berdasarkan dari kesimpulan kerangka yang dibuat oleh UNDESA, Waseda University, Accenture, Brown University, dan SAR Macao (Supriyanto & Mustofa, 2017). Landasan tersebut merupakan faktor kunci dalam menilai kesiapan *e-government* yang secara modular dapat disusun dengan kerangka penilaian kesiapan *e-government* menjadi Kesiapan Organisasi dan Tata Kelola serta Kesiapan Kepemimpinan, Kesiapan Pelanggan, Kompetensi Kesiapan, Kesiapan Teknologi, dan Kesiapan Hukum. Penjelasan tentang setiap faktor kunci yang digunakan dalam penilaian kesiapan adalah sebagai berikut:

- Kesiapan Organisasi (OR). Organisasi pemerintah biasanya bersifat top down, untuk menghindari birokrasi yang berbelit-belit maka perlu dibentuk proses bisnis khusus yang menangani *E-government* yang terkadang memiliki spesifikasi tertentu.
- Kesiapan Tata Kelola dan Kepemimpinan (GLR). Hal tersebut merupakan cerminan dari sistem tata kelola dan peran pimpinan dalam mendukung

pelaksanaan E-gov dari tahap perencanaan sehingga tercipta tata kelola yang baik.

- Kesiapan pelanggan (CR). Dalam hal ini, pelanggan adalah publik, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Sebagai penyelenggara pemerintahan, pemerintah mempunyai misi untuk melayani masyarakat, antara lain, individu yang memiliki keterbatasan seperti disabilitas karena faktor fisik, sosial, ekonomi, geografis, atau budaya agar dapat mengakses dan memperoleh kepercayaan publik.
- Kesiapan Kompetensi (HR). Ini adalah dukungan terhadap pengetahuan dan keterampilan SDM (Sumber Daya Manusia) di berbagai bidang dalam rangka implementasi, pemeliharaan, dan pengembangan.
- Kesiapan Teknologi (TR). Ketersediaan Infrastruktur TIK seperti perangkat keras, perangkat lunak, komunikasi jaringan, penetrasi Internet, dan aplikasi perangkat lunak.
- Kesiapan Hukum (LR). Pengaturan penggunaan *e-government* perlu diatur secara formal untuk memberikan kepastian hukum dalam suatu pemerintahan. Di dalamnya diperlukan legalitas dalam melakukan transaksi bisnis elektronik, pertukaran dokumen elektronik, aplikasi berbagi data yang melintasi batas organisasi, tugas dan kewajiban dalam transaksi internet, pembayaran elektronik, verifikasi identifikasi sidik jari, tanda tangan elektronik dan prosedur otentikasi.
- Kemudahan Pengguna (KP). Tampilan sistem *e-government* yang dapat mempermudah pengguna menggunakan serta memberikan tampilan yang menarik pada pengguna.
- Keterbukaan data dan informasi (KD). *E-government* mampu membuat transparansi anggaran dan keterbukaan data bagi masyarakat. Transparansi dari *e-government* diharapkan dapat memberikan informasi dan data bagi masyarakat.
- Pelayanan Publik (PP). Peran *e-government* sendiri adalah memutus birokrasi yang panjang dan lama. Untuk itu diperlukan pelayanan publik yang mampu disuguhkan kepada pengguna dalam pemanfaatan *e-government*. Mencakup pelayanan kesehatan, perijinan, serta pembayaran pajak bagi daerah.
- Ketertarikan Masyarakat (KM). Peran *e-government* yang dapat menarik minat masyarakat dapat melakukan hubungan dengan pemerintah. Ketertarikan masyarakat dalam menggunakan *e-government* diharapkan dapat meningkat dengan adanya layanan pemerintah yang termuat dalam *e-government*.

### **3.3.6 Pembahasan Hasil pengukuran kematangan sistem**

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan diolah dan ditentukan sesuai model yang diusulkan oleh Gartner. Data hasil wawancara terlebih dahulu akan disalin dan ditulis supaya bisa diamankan dan dianalisa dengan baik. Selanjutnya data wawancara akan dikombinasikan dengan hasil angket dan dihitung. Setiap indikator yang disebutkan pada Tabel 3.1 memiliki nilai yang berbeda. Penghitungan hasil analisa akan diolah dan dirata-rata. Hasil dari penilaian tersebut akan menghasilkan indeks tingkat kematangan dari *e-government*.

Setelah dihasilkan indeks penilaian *e-government* maka bisa ditarik kesimpulan dari tingkat kematangan. Dari hasil indeks tersebut akan diterjemahkan untuk bagian mana saja yang perlu dilakukan perbaikan dari sistem *e-government*.

### **3.3.7 Evaluasi Model pengukuran kematangan sistem**

Hasil pengukuran yang sudah didapatkan dikelompokkan pada model gartner. Setelah didapatkan dan dikelompokkan pada fase keberadaan , interaksi, transaksi, transformasi didapatkan nilai kematangan dari *e-government*. Penulis membuat daftar evaluasi perbaikan pada manajemen setiap fungsi *e-government*. Selanjutnya dapat dijadikan bahan untuk perbaikan *e-government* yang sudah ada.

Hasil evaluasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah tingkat kematangan sistem *e-government* di kabupaten Sukoharjo. Faktor yang berpengaruh pada tingkat partisipasi *e-government* di kabupaten Sukoharjo bisa menjadi bahan evaluasi bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas sistem.

### **3.3.8 Rekomendasi perbaikan sistem dan penentuan prioritas sistem**

Rekomendasi perbaikan dibuat dengan mempertimbangkan atribut proses atau fase pada model gartner yang telah dilakukan pengujian. Rekomendasi diberikan dengan harapan proses bussines dalam *e-government* dapat terpenuhi, sehingga level tingkat kematangan *e-government* dan manajemen dapat meningkat.

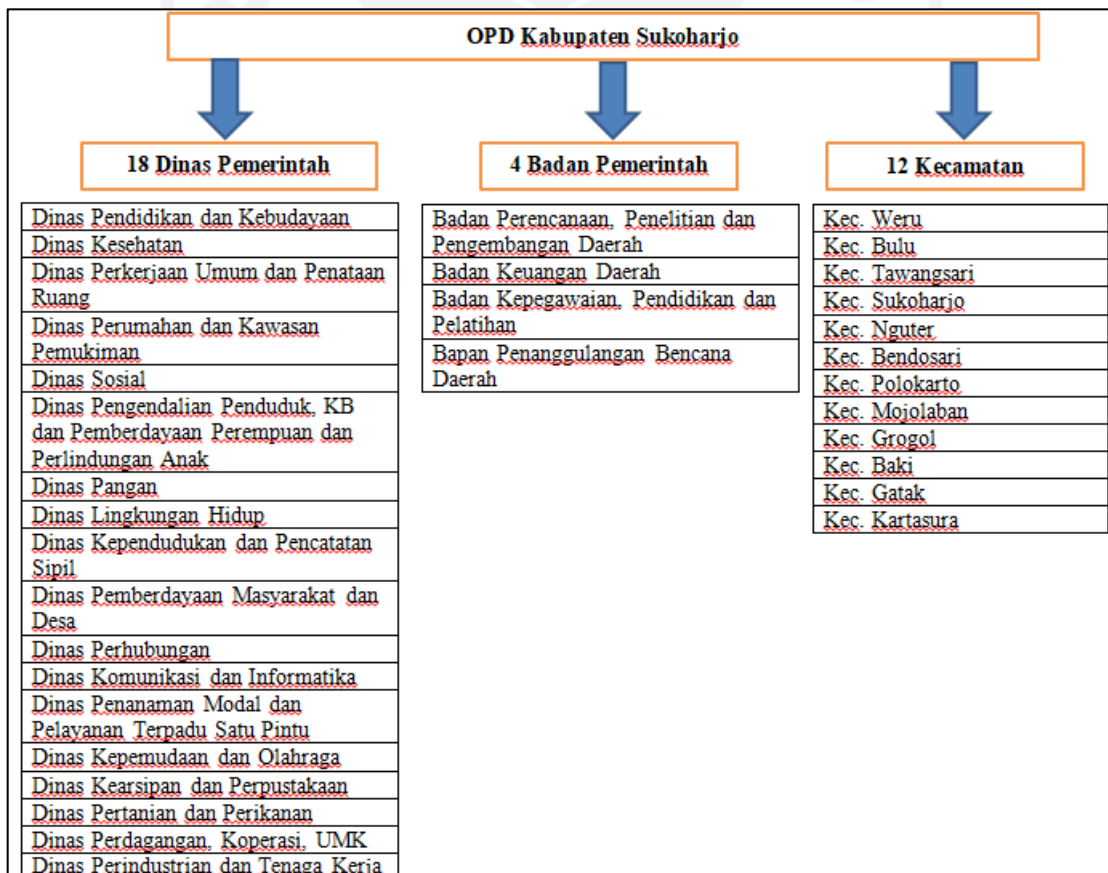
## BAB 4

### Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Profil Pemerintahan Kabupaten Sukoharjo

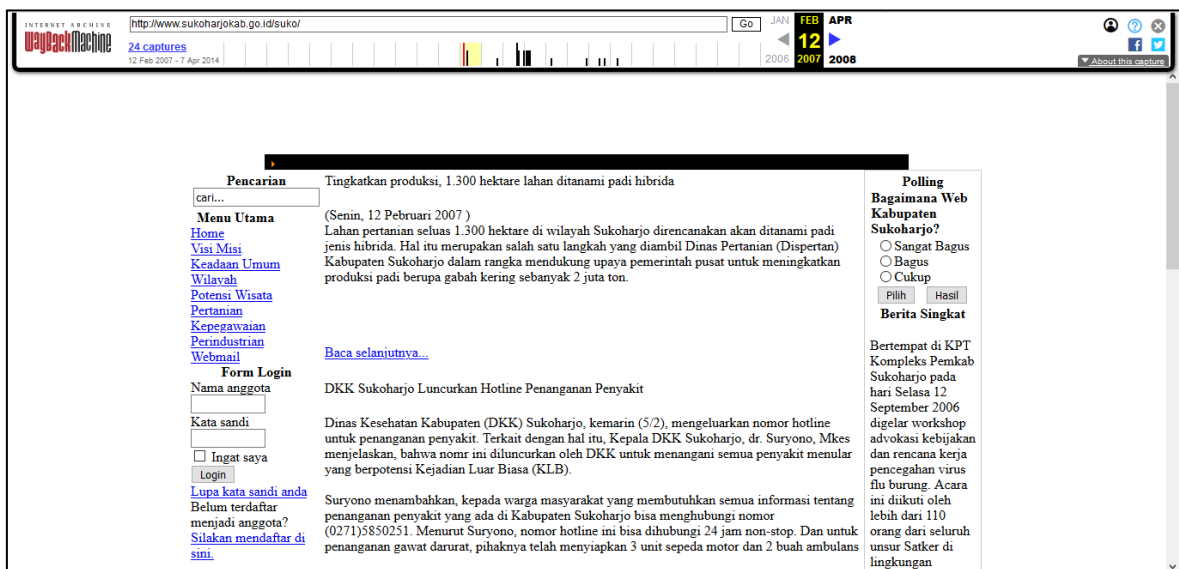
Kabupaten Sukoharjo merupakan kabupaten terkecil ke 2 di provinsi Jawa Tengah. Terletak di perbatasan Jawa Tengah dan DIY menjadikan kabupaten Sukoharjo sebagai salah satu kabupaten penyangga provinsi Jawa Tengah dalam bidang lumbung pangan khususnya produksi padi dan tanaman pokok lainnya. Mengusung visi “terus membangun sukoharjo yang lebih sejahtera, maju, dan bermartabat di dukung pemerintahan yang professional” membuat tata kelola pada pemerintah terus berubah dan berbenah. Khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat sendiri, kabupaten Sukoharjo telah menggunakan layanan *E-government* yang sudah ada. Ada 18 dinas terkait dan 4 badan serta 12 kecamatan yang sudah menggunakan *e-government*.

Kabupaten Sukoharjo



Gambar 4.1 Bagan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo

Sejak tahun 2003 melalui Inpres No. 3, pemerintah Indonesia memiliki inisiatif untuk membuat keterbukaan informasi melalui pengembangan *e-government*. Melalui Inpres tersebut pemerintah kabupaten Sukoharjo memiliki website bagi pemerintahnya. Website yang dimiliki hanya sebatas menampilkan informasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat. Perubahan regulasi dan aturan yang berbasis *on-line* saat itu belum dimiliki oleh pemerintah kabupaten Sukoharjo.



Gambar 4.2 Tampilan Awal Website Kabupaten Sukoharjo (melalui Wayback Machine)

Reformasi birokrasi melalui *e-government* di kabupaten Sukoharjo dilakukan dari tahun 2013 hingga sekarang ini. Pembentukan tata kelola dilakukan pada masa 2014 dengan melakukan pengembangan website bagi setiap OPD di kabupaten Sukoharjo lewat Dinas Komunikasi dan Informatika.



Gambar 4.3 *E-government* Kabupaten Sukoharjo



## 4.2 Data Temuan Awal (Hasil Observasi)

Pada tahap observasi awal penulis melakukan wawancara bersama kepala dinas komunikasi dan informatika bapak Ade Kristiawan S.T dan juga sebagai bagian pengembangan sistem informasi pemerintah berbasis elektronik kabupaten Sukoharjo. Dalam wawancara disebutkan bahwa pengembangan *e-government* di Kabupaten Sukoharjo dilakukan secara mandiri. Awalnya dinas komunikasi sudah menyiapkan beberapa platform dan web based yang digunakan untuk implemintasi *e-government* bagi setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Sumber daya manusia (pegawai) yang dimiliki pada dinas sendiri hanya 5 pegawai tetap dan 4 pegawai lepas yang menangani dan support bagi setiap OPD. Kemudian sejak keluarnya Perpres 95 tahun 2018 tentang SPBE bagi setiap pemerintah daerah, pengembangan sistem tidak bisa dilakukan setiap daerah tanpa ada ijin yang diberikan pemerintah pusat. Hal ini yang menjadi penghambat pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.

Selanjutnya dalam wawancara penulis juga menanyakan tentang pengembangan selanjutnya *e-government*. Kembali disebutkan pengembangan *e-government* saat ini sudah harus menuju *smart city*. Karena kabupaten sukoharjo sendiri ekonomi terkuat berada pada desa, maka pengembangan saat ini sedang melakukan pengembangan *smart village*. *Smart village* sendiri sama seperti *smart city* namun konsen pada pengembangan potensi desa yang dimiliki. Dengan adanya *smart village* diharapkan ekonomi kreatif pada level desa bisa tercipta dan juga *smart city* juga terbentuk dengan adanya *smart city*. Namun saat dilakukan observasi pada tingkat desa baru beberapa desa yang menggunakan IT dalam mempromosikan dan melayani masyarakat.

Sebagai gambaran penulis mencoba mengakses website yang tersedia pada *e-government* untuk melakukan pencocokan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara melalui website <https://portal.sukoharjokab.go.id/opd/>. Domain penilaian lembar observasi disesuaikan dengan beberapa kriteria pada model gartner. Lihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Aspek Penilaian Observasi

Dimensi	Aspek	Keterangan
Keberadaan	Strategi / Kebijakan	Domain Publik Tingkat Persetujuan
	Orang	Staf yang Ada
Web	Proses	Menyederhanakan Proses
	Teknologi	Isi On-line Situs Web
Interaksi	Strategi / Kebijakan	Biaya Untuk Info Tanggapan Publik

	Orang	Manajemen konten meningkatkan dukungan staf Tata Kelola
	Proses	Manajemen pengetahuan E-Mail, Sinkronisasi data meta manajemen konten
	Teknologi	Pencarian E-mail
Transaksi	Strategi / Kebijakan	Biaya privasi kerahasiaan persaingan untuk e-otentikasi transaksi
	Orang	Keterampilan mengatur perubahan manajemen portofolio swalayan sourcing peningkatan staf bisnis
	Proses	Proses Bisnis Re-engineering manajemen hubungan antarmuka online manajemen saluran
	Teknologi	Tautan sistem warisan dengan akses informasi keamanan jaringan komputer yang aman.
Transformasi	Strategi / Kebijakan	Alokasi dana alokasi agen identitas browser besar
	Orang	Struktur pekerjaan relocation / telekomunikasi. Privasi akuntabilitas kinerja organisasi mengurangi berbagai keterampilan program
	Proses	Layanan terintegrasi mengubah rantai nilai proses bisnis baru / hubungan perubahan layanan (G2C, G2B, G2C, G2E)
	Teknologi	Aplikasi Baru, Struktur Data Baru, Standar Baru, Antarmuka Baru

Observasi website dilakukan dengan mencocokkan ketersediaan aspek pada Tabel 4.1. Pada website dilakukan pengecekan aspek strategi, orang, proses, dan teknologi. Website dapat dikatakan sesuai apabila memenuhi 2 aspek pada setiap dimensi. Website dikatakan tidak sesuai apabila hanya memenuhi 1 aspek ataupun tidak ada aspek yang terpenuhi.

Dapat dilihat pada Tabel 4.2 menunjukkan hanya beberapa website yang memenuhi kriteria pengujian observasi. Ada beberapa dinas yang sudah memiliki sistem untuk pelayanan kepada masyarakat seperti pengurusan izin atau pembayaran pajak namun belum terkoneksi dengan website utama yang terdapat pada <https://portal.sukoharjokab.go.id/opd/>.

Tabel 4.2 Daftar OPD di Kabupaten Sukoharjo

No.	Dinas	Alamat Website	Keberadaan	Interaksi	Transaksi	Transformasi
1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	<a href="http://dikbud.sukoharjokab.go.id/">http://dikbud.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	√
2	Dinas Kesehatan	<a href="http://dkk.sukoharjokab.go.id/">http://dkk.sukoharjokab.go.id/</a>	-	-	-	-
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	<a href="http://pupr.sukoharjokab.go.id/">http://pupr.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	√
4	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	<a href="http://pkp.sukoharjokab.go.id/">http://pkp.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	√	√
5	Dinas Sosial	<a href="http://dinsos.sukoharjokab.go.id/">http://dinsos.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-

6	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	<a href="http://kppkbp3a.sukoharjokab.go.id">http://kppkbp3a.sukoharjokab.go.id</a>	-	-	-	-
7	Dinas Pangan	<a href="http://pangan.sukoharjokab.go.id/">http://pangan.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
8	Dinas Lingkungan Hidup	<a href="http://lh.sukoharjokab.go.id">http://lh.sukoharjokab.go.id</a>	-	-	-	-
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<a href="http://dukcapil.sukoharjokab.go.id">http://dukcapil.sukoharjokab.go.id</a>	-	-	-	-
10	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	<a href="http://pmd.sukoharjokab.go.id/">http://pmd.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	√
11	Dinas Perhubungan	<a href="http://dishub.sukoharjokab.go.id/">http://dishub.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	√
12	Dinas Komunikasi dan Informatika	<a href="http://kominfo.sukoharjokab.go.id">http://kominfo.sukoharjokab.go.id</a>	-	-	-	-
13	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<a href="http://penanamanmodal.sukoharjokab.go.id">http://penanamanmodal.sukoharjokab.go.id</a>	-	-	-	-
14	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	<a href="http://dispورا.sukoharjokab.go.id/">http://dispورا.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
15	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	<a href="http://sarpus.sukoharjokab.go.id">http://sarpus.sukoharjokab.go.id</a>	√	-	-	-
16	Dinas Pertanian dan Perikanan	<a href="http://dispertandanperikanan.sukoharjokab.go.id">http://dispertandanperikanan.sukoharjokab.go.id</a>	-	-	-	-
17	Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	<a href="http://disdagkopumkm.sukoharjokab.go.id/">http://disdagkopumkm.sukoharjokab.go.id/</a>	-	-	-	-
18	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	<a href="http://dispernaker.sukoharjokab.go.id/">http://dispernaker.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
19	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	<a href="http://bappelbangda.sukoharjokab.go.id/">http://bappelbangda.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	√
20	Badan Keuangan Daerah	<a href="http://keuangandaerah.sukoharjokab.go.id">http://keuangandaerah.sukoharjokab.go.id</a>	-	-	-	-
21	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	<a href="http://bkpp.sukoharjokab.go.id/">http://bkpp.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
22	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	<a href="http://bpbpd.sukoharjokab.go.id/">http://bpbpd.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
23	Kecamatan Weru	<a href="http://weru.sukoharjokab.go.id/">http://weru.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
24	Kecamatan Bulu	<a href="http://bulu.sukoharjokab.go.id/">http://bulu.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
25	Kecamatan Tawang Sari	<a href="http://tawang Sari.sukoharjokab.go.id/">http://tawang Sari.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
26	Kecamatan Sukoharjo	<a href="http://sukoharjo.sukoharjokab.go.id/">http://sukoharjo.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
27	Kecamatan Nguter	<a href="http://nguter.sukoharjokab.go.id/">http://nguter.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
28	Kecamatan Bendosari	<a href="http://bendosari.sukoharjokab.go.id/">http://bendosari.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
29	Kecamatan Polokarto	<a href="http://polokarto.sukoharjokab.go.id/">http://polokarto.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
30	Kecamatan Mojolaban	<a href="http://mojolaban.sukoharjokab.go.id/">http://mojolaban.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
31	Kecamatan Grogol	<a href="http://grogol.sukoharjokab.go.id/">http://grogol.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
32	Kecamatan Baki	<a href="http://baki.sukoharjokab.go.id/">http://baki.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-

33	Kecamatan Gatak	<a href="http://gatak.sukoharjokab.go.id/">http://gatak.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
34	Kecamatan Kartasura	<a href="http://kartasura.sukoharjokab.go.id/">http://kartasura.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-
35	Kecamatan Weru	<a href="http://weru.sukoharjokab.go.id/">http://weru.sukoharjokab.go.id/</a>	√	√	-	-

### 4.3 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sukoharjo. Penelitian dilakukan dengan cara melakukan survei online maupun menyebar kuisioner secara langsung yang dilakukan selama bulan April 2020 - Oktober 2020. Responden yang mengisi kuisioner sebanyak 92 responden. Responden terdiri dari pengelola sistem dan dari kepala dinas yang menggunakan *e-government*. Pengukuran ini menggunakan bantuan Microsoft excel untuk menghitung nilai dari hasil kuisioner.

Tabel 4.3 Tabel Rentan Umur Responden

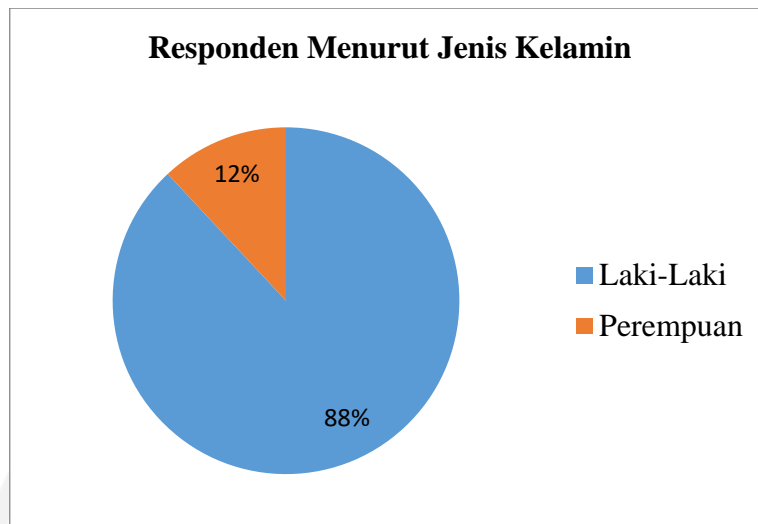
Responden Menurut Umur	
Rentan Umur	Jumlah
20-35 Tahun	38
36-45 Tahun	21
46-55 Tahun	23
Diatas 56 Tahun	10

Responden menurut instansi kerja dapat dilihat pada Tabel 4.4. Disini penulis hanya menyebutkan OPD dengan Dinas, Badan, Kecamatan, dan Desa karena jumlah OPD sendiri sudah banyak sekitar 45 OPD sehingga penulis mengelompokkan menurut cluster.

Tabel 4.4 Cluster Responden menurut OPD

Responden Menurut SKPD	
Tempat Bekerja	Jumlah
Dinas Pemda	43
Badan Pemda	18
Kecamatan	23
Kelurahan	8

Pada Tabel 4.3 menunjukkan rentan umur pegawai atau yang dijadikan obyek penelitian paling banyak rentan umur 20-35. Hal ini dilakukan penulis untuk mendapatkan akurasi data dan kebanyakan pengelola sistem *e-government* sendiri masih tergolong muda karena sebagian besar berasal dari pegawai kontrak yang baru lulus sekolah. Sedangkan menurut jenis kelamin jumlah responden dapat dilihat pada Gambar 4.4 dibawah ini.



Gambar 4.4 Responden Menurut Jenis Kelamin

#### 4.4 Hasil Penghitungan Kuisisioner

Dalam penghitungan kuisisioner, penulis menggunakan kerangka yang digunakan Indikator penilaian *Maturity Level* (Supriyanto & Mustofa, 2017). Dalam prakteknya dimensi terakhir yang awalnya *integration* penulis modifikasi menjadi *transformation*. Ada 6 kriteria dari setiap fase yang diukur dalam penghitungan kuisisioner. Keenam kriteria tersebut meliputi:

- Kesiapan Organisasi (OR)
- Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)
- Kesiapan pemangku kepentingan (CR)
- Kesiapan sumber daya manusia (HR)
- Kesiapan teknologi (TR)
- Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)

Setiap fase yang diukur meliputi 4 fase utama dari model gartner ditambahkan 2 fase tambahan agar mendapatkan informasi tentang *usability* dan partisipasi *e-government* di Kabupaten Sukoharjo. Berikut gambaran matriks penilaian pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 dibawah.

Tabel 4.5 Matrik Pengukuran Model Gartner

Dimensi	Keberadaan	Interaksi	Transaksi	Transformasi
Kriteria				
Kesiapan Organisasi (OR)	P1	P1	P1	P1
Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	P2	P2	P2	P2
Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	P3	P3	P3	P3
Kesiapan sumber daya manusia (HR)	P3	P4	P3	P3

Kesiapan teknologi (TR)	P5	P5	P5	P5
Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	P6	P6	P6	P6
<b>Jumlah Skor</b>				
<b>Rata-Rata</b>				

Tabel 4.6 Matriks Tambahan Model Gartner

Kriteria \ Dimensi	Partisipasi	Usability
Kesiapan Organisasi (OR)	P1	P1
Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	P2	P2
Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	P3	P3
Kesiapan sumber daya manusia (HR)	P3	P4
Kesiapan teknologi (TR)	P5	P5
Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	P6	P6
Kemudahan Pengguna (KP)	P7	P7
Keterbukaan data dan Informasi (KD)	P8	P8
Pelayanan Publik (PP)	P9	P9
Ketertarikan Masyarakat (KM)	P10	P10
<b>Jumlah Skor</b>		
<b>Rata-Rata</b>		

Dari matriks diatas akan dinilai dan dihitung menggunakan skala likert yang sudah penulis jelaskan pada bab 3 tentang perancangan model untuk pengukuran menggunakan model gartner. Untuk lebih jelasnya hasil pengukuran dapat dilihat pada pembahasan selanjutnya.

#### 4.5 Hasil Analisis Data

Dari hasil analisa dan observasi data didapatkan nilai dari masing-masing dimensi yang terdapat pada model gartner yang digunakan. Penghitungan data menggunakan excel didapatkan 6 nilai pada masing-masing dimensi pengukuran. Model gartner dapat menunjukkan dimensi kematangan setiap kriteria berdasar dimensi keberadaan , interaksi, transaksi serta transformasi. Sementara 2 dimensi tambahan memiliki kriteria yang sama hanya ditambahkan dengan 4 kriteria penilai yaitu Kemudahan Pengguna (KP), Keterbukaan data dan Informasi (KD), Pelayanan Publik (PP) serta Ketertarikan Masyarakat (KM). Hasil dari penilaian kematangan sistem secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.7 & Tabel 4.8. Hasil pengukuran setiap dimensi dari setiap kriteria didapatkan dari jumlah nilai kuisisioner dari 92 responden setiap dimensi pada kriteria.

Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Menggunakan Model Gartner

Kriteria \ Dimensi	Keberadaan	Interaksi	Transaksi	Transformasi
Kesiapan Organisasi (OR)	365	379	371	382
Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	366	371	374	376
Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	361	380	358	381
Kesiapan sumber daya manusia (HR)	384	366	354	361
Kesiapan teknologi (TR)	386	381	360	377
Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	382	399	378	381
<b>Jumlah Skor</b>	2244	2276	2195	2258
<b>Rata-Rata</b>	4.08	4.12	3.98	4.10

Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Pada Dimensi Partisipasi dan Usability

Kriteria \ Dimensi	Partisipasi	Usability
Kesiapan Organisasi (OR)	373	369
Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	376	372
Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	372	369
Kesiapan sumber daya manusia (HR)	375	378
Kesiapan teknologi (TR)	368	333
Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	385	376
Kemudahan Pengguna (KP)	369	357
Keterbukaan data dan Informasi (KD)	339	378
Pelayanan Publik (PP)	378	381
Ketertarikan Masyarakat (KM)	389	385
<b>Jumlah Skor</b>	3698	3724
<b>Rata-Rata</b>	4.05	4.01

Dari tabel Tabel 4.7 dan Tabel 4.8 rata-rata nilai tertinggi tingkat kematangan *e-government* di kabupaten Sukoharjo tertinggi pada dimensi Interaksi berada pada nilai 4.12 (*Predictable Process*), ini menunjukkan adanya interaksi sistem yang kuat antara pengguna dengan *e-government*. Sementara pada Dimensi Transformasi 4.01 (*Predictable Process*). Hal ini menunjukkan bahwa *e-government* Sukoharjo sudah mampu mengikuti dan melakukan perubahan. Nilai terendah pada dimensi transaksi sebesar 3.98 (*Established Process*). Walaupun masuk dalam *established process*, hal ini membuktikan bahwa *e-government* di Kabupaten Sukoharjo masih kurang dari segi kematangan *e-government* dimensi transaksi. Dalam sesi wawancara pun narasumber juga menyatakan bahwa masih ada perbaikan dalam sistem dari segi pelayanan kepada publik lewat *e-government* baik dari segi transaksi.

Dimensi keberadaan (*presence*) berada pada nilai 4.08 (*predictable process*). Angkat tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh OPD di kabupaten Sukoharjo telah memiliki sistem/ website bagi setiap OPD. Sementara dimensi tambahan *Usability* berada pada angka 4.01 (*predictable process*), hal tersebut membuktikan bahwa pegawai/pengelola sudah mempunyai keahlian atau terdapat pendampingan secara terstruktur dalam pengelolaan *e-government*. Tingkat partisipasi masyarakat atau pengelola dalam menggunakan *e-government* berada pada angka 4.05 (*predictable process*). Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelola sudah terbiasa dengan adanya *e-government* dalam mempermudah pekerjaan dan masyarakat sukoharjo sudah mengenal *e-government* kabupaten sukoharjo. Sehingga proses pengembangan lebih lanjut dapat lebih mudah karena masyarakat sudah lebih percaya dengan kelebihan *e-government* dari segi transparansi atau keterbukaan informasi pemerintah. Secara keseluruhan level tingkat kematangan *E-government* di kabupaten Sukoharjo berada pada skor 4.06 (*predictable process*). Artinya tingkat kematangan *e-government* menurut model dalam ambang batas sudah dapat diprediksi baik secara pengelolaan dan pengawasan.

Kriterian dari setiap dimensi juga dapat dihitung dengan menggunakan model gartner. Dari setiap dimensi ada 6 kriteria dan 10 kriteria (dimensi *usability* dan partisipasi) yang digunakan sebagai acuan membuat nilai berdasar pernyataan yang dibuat. Untuk penjelasan setiap dimensi akan dijelaskan pada sub bab selanjutnya.

#### **4.5.1 Dimensi Keberadaan**

Dimensi keberadaan adalah melihat keberadaan website *e-government* sebagai bagian dari sistem pelayanan public pemerintah. Ada 6 kriteria pada dimensi keberadaan yaitu kesiapan organisasi dalam menyediakan *e-government*, tata kelola pemerintahan dalam menghadirkan website, aturan bagi pemangku kepentingan dengan adanya *e-government*, kompetensi pengelola *e-government* pada awal hadirnya *e-government*, kesiapan infrastruktur pemerintah, serta aturan jelas mengenai *e-government* yang sudah di atur pada inpres 95 tahun 2018. Dimensi keberadaan mengukur website yang dapat memberikan informasi seperti visi misi pemerintah, alamat kantor pemerintah, jam buka pelayanan pemerintah, dan beberapa dokumen resmi yang relevan dengan publik.

Pada Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa tingkat kematangan dari masing-masing kriteria merata. Tata kelola (GLR) dan Kesiapan Organisasi (OR) menjadi perhatian karena memiliki level kematangan 16 % dari tingkat kematangan aspek pengukuran. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dalam dimensi keberadaan *e-government* kabupaten Sukoharjo,



pemerintah perlu memperbaiki aspek kesiapan organisasi dan tata kelola yang lebih baik dalam hal tingkat kesiapan dari OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) di Sukoharjo.

Tabel 4.9 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Keberadaan

Kriteria	OR	GLR	CR	HR	TR	LR
Total Skor Kriteria	365	366	361	384	386	382
Rata-Rata	3.97	3.98	4.01	4.17	4.20	4.15

#### 4.5.2 Dimensi Interaksi

Tersedianya beberapa fasilitas seperti kemampuan pencarian dasar, formulir untuk pengaduan, tautan ke situs yang relevan dan alamat email para pejabat terkait. Dimensi interaksi sendiri mengukur sejauh mana perkembangan *e-government* yang sudah ada mampu untuk digunakan dan menyediakan informasi bagi masyarakat. Dari 92 responden yang mengisi kuisioner dimensi interaksi memperoleh penilaian 4.12 (*Predictable Process*).

Tabel 4.10 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Interaksi

Kriteria	OR	GLR	CR	HR	TR	LR
Total Skor Kriteria	379	371	380	366	381	399
Rata-Rata	4.12	4.03	4.13	3.98	4.14	4.34

Dari Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai dari HR atau kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola interaksi *e-government* kepada masyarakat masih kurang. Walaupun masuk dalam penilaian *predictable* dan sudah matang dalam hal *e-government* masih perlu dilakukan perbaikan bagi kesiapan sumberdaya manusia dengan pelatihan atau pun sosialisasi *e-government* pada setiap OPD di kabupaten Sukoharjo.

#### 4.5.3 Dimensi Transaksi

Membangun aplikasi yang memungkinkan publik dapat melakukan pembayaran kewajiban secara online dan mandiri. Seperti pembayaran pajak dan pembaruan segala jenis ijin. Dimensi ini menjadi sangat penting dalam sebuah *e-government* atau SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Tujuan utama dari sebuah *e-government* sendiri adalah memutus regulasi yang selama ini penuh prosedur rumit menjadi mudah dengan perantara sistem informasi. Adanya kemudahan pengurusan segala ijin atau pun pembayaran pajak kepada pemerintah membuat masyarakat lebih tertarik menggunakan *e-government*. Untuk itu kabupaten Sukoharjo sendiri telah memiliki beberapa layanan pengurusan ijin seperti pengurusan kependudukan, pengurusan ijin usaha, atau pembayaran dan pengecekan pajak bumi bangunan yang terintegrasi dengan pemerintah daerah.

Pada Tabel 4.11 dapat dilihat tingkat kematangan dari dimensi transaksi pada setiap kriterianya. Dari 6 kriteria ada 3 kriteria yang menunjukkan skala pengukuran kurang dari

4. Kedua kriteria tersebut adalah kesiapan pemangku kepentingan (CR), kesiapan sumber daya (HR) dan kesiapan teknologi (TR). Kesiapan sumber daya manusia dalam menerima *e-government* sangat diperlukan demi tercapainya keberhasilan pelayanan masyarakat. Selain itu adanya stakeholder yang menjadi mitra pemerintah juga diperlukan untuk membangun suatu tatakelola yang lebih baik antara pemerintah dengan pihak swasta (Government to Business).

Tabel 4.11 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Transaksi

Kriteria	OR	GLR	CR	HR	TR	LR
Total Skor Kriteria	371	374	358	354	360	378
Rata-Rata	4.03	4.07	3.89	3.85	3.91	4.11

#### 4.5.4 Dimensi Transformasi

Dimensi transformasi (perubahan) dalam pengembangan *e-government* sangat penting diperhatikan. Hal ini dikarenakan *e-government* harus dapat dikembangkan sesuai dengan tujuan pemerintah seperti menjadi smart city, smart village. Salah satu pengembangan dan transformasi *e-government* adalah adanya layanan OSS (One Stop Shop). OSS sendiri adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah atau pusat dalam melayani masyarakat untuk pengurusan ijin.

Kabupaten Sukoharjo sendiri telah memiliki beberapa transformasi *e-government*. Sebagai contohnya, dalam hal pengurusan ijin masyarakat dapat langsung melakukan pengurusan melalui laman [spion.sukoharjokab.go.id](http://spion.sukoharjokab.go.id). Dari segi transparansi anggaran setiap desa, Sukoharjo mampu melakukan transformasi *e-government* dengan memiliki portal khusus pengawasan dana desa dan pencapaian setiap desa dalam pembangunan melalui [pidekso.sukoharjokab.go.id](http://pidekso.sukoharjokab.go.id). Dari contoh tersebut maka bisa dilihat pada Tabel 4.12 tingkat kematangan *e-government* di kabupaten Sukoharjo.

Tabel 4.12 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Transformasi

Kriteria	OR	GLR	CR	HR	TR	LR
Total Skor Kriteria	382	376	381	361	377	381
Rata-Rata	4.15	4.09	4.14	3.97	4.10	4.14

Dari table diatas dapat dilihat bahwa seluruh kriteria sudah dalam tingkat kematangan *predictable process*. Oleh karena itu, proses pengembangan *e-government* menjadi smart city sangat mungkin dilakukan. Selain karena sumber daya manusia yang siap menerima perubahan, adanya peraturan dan rujukan yang jelas bagi setiap transformasi *e-government* juga menyebabkan tercapainya pelayanan masyarakat yang akuntabel.

#### 4.5.5 Dimensi Usability

*E-government* dapat dikelola dan digunakan oleh OPD kabupaten Sukoharjo dengan mudah. *Usability* (kemudahan pengguna) harus mencakup 3 hal efektif, efisien dan menarik bagi penggunaannya (Subriadi, Herdiyanti, & Ayundari, 2015). Dimensi *usability* memiliki 10 kriteria, 6 kriteria diantaranya sama seperti model gartner dan 4 kriteria tambahan. 4 kriteria tambahan dalam dimensi *usability* yaitu kemudahan pengguna (KP), keterbukaan data dan informasi (KD), pelayanan publik (PP) serta ketertarikan masyarakat (KM).

Tabel 4.13 Penilaian Kriteria Pada Dimensi *Usability*

Kriteria	OR	GLR	CR	HR	TR	LR	KP	KD	PP	KM
Total Skor Kriteria	369	372	369	378	333	376	357	378	381	380
Rata-Rata	4.01	4.04	4.01	4.11	3.62	4.09	3.88	4.11	4.14	4.13

Penilaian dimensi *usability* di kabupaten Sukoharjo dapat dilihat pada Tabel 4.13. Dalam table tersebut tingkat kematangan tertinggi terdapat pada kriteria ketertarikan masyarakat (KM) tata kelola pemerintah sedangkan tingkat kematangan terendah terdapat pada kemudahan pengguna (KP). Dari kematangan tersebut membuktikan bahwa kesiapan teknologi dalam penerapan *e-government* masih kurang. Mulai dari infrastruktur utama hingga peralatan yang berhubungan dengan pelayanan *e-government* seperti tersedianya mesin EDC pada level kecamatan. Meskipun tata kelola sudah baik pada *e-government* kabupaten Sukoharjo, tetapi infrastruktur juga menjadi kunci utama penerapan *e-government* pada pemerintah daerah maupun pusat.

#### 4.5.6 Dimensi Partisipasi

*E-government* sangat erat kaitannya dengan transparansi dan akuntabilitas pemerintah agar tingkat partisipasi masyarakat dapat meningkat. Partisipasi sendiri adalah keikut sertaan masyarakat dalam menggunakan dan mengawasi *e-government*. Dengan adanya partisipasi masyarakat diharapkan tercipta hubungan pemerintah dan masyarakat (Governemnt to Citizan) yang baik. Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya *e-government* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui berbagai kanal yang terdapat pada *e-government*. Sebagai contohnya pelayanan eKTP, pelayanan SIM, dan izin tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan bebas pungutan liar.

E-governemnt di kabupaten Sukoharjo sendiri telah memiliki berbagai layanan kepada masyarakat. Ada 3 layanan unggul yang dimiliki oleh kabupaten Sukoharjo. 3 layanan tersebut adalah sebagai berikut:

- Sistem Perijinan Online

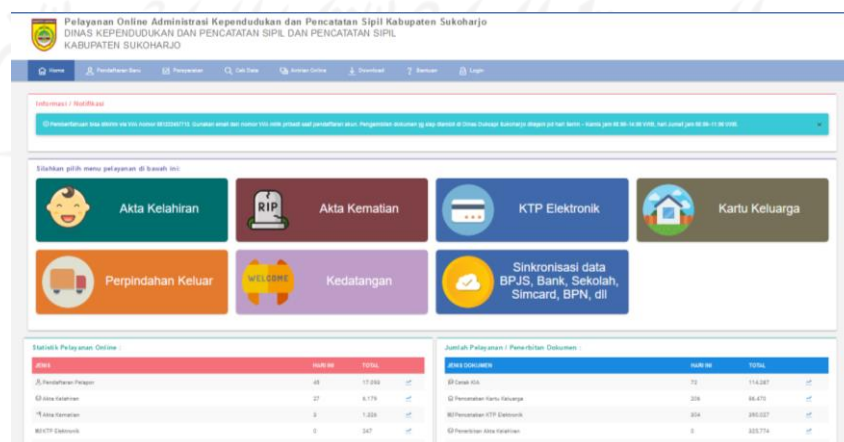
Layanan perijinan online kabupaten Sukoharjo dapat diakses pada [spion.sukoharjokab.go.id](http://spion.sukoharjokab.go.id). Ada banyak layanan yang dulunya harus diurus langsung ke kantor perijinan kabupaten, sekarang bisa diurus lewat online dan secara mandiri. Mulai dari ijin untuk pendirian perusahaan hingga ijin pendirian sekolah atau lembaga dapat diurus melalui sistem perijinan online.



Gambar 4.5 Sistem Perijinan Online

- Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil

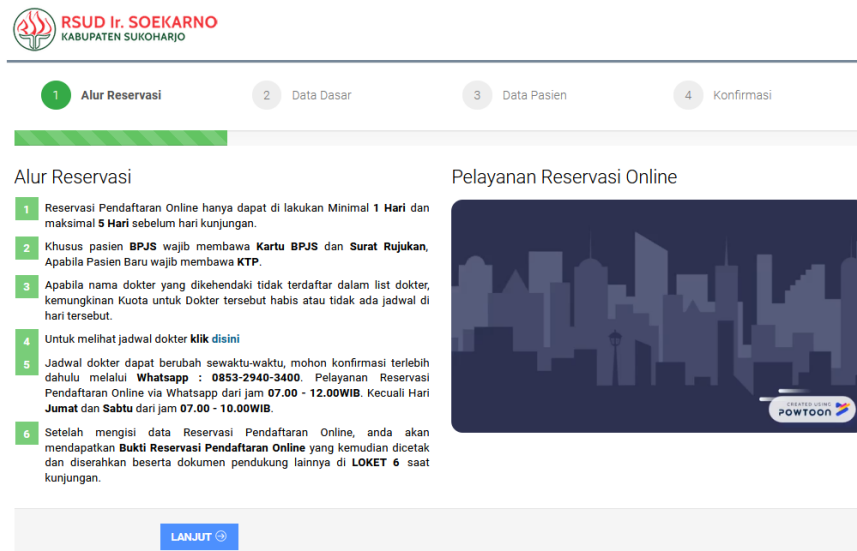
Pelayanan kependudukan atau biasa dikenal dengan dukcapil adalah layanan pemerintah kepada masyarakat dalam melakukan pencatatan kependudukan mulai dari kelahiran hingga kematian serta jumlah penduduk datang dan keluar dari kabupaten Sukoharjo. Dukcapil kabupaten Sukoharjo dapat diakses pada <https://pelayanan-dispendukcapil.sukoharjokab.go.id/>. Masyarakat sukoharjo yang mempunyai NIK Sukoharjo dapat langsung melakukan pengajuan dan perubahan data kependudukan secara mandiri.



Gambar 4.6 Layanan Online Dukcapil

- Pelayanan Reservasi Online Rumah Sakit Umum Daerah

Reservasi online rumah sakit umum daerah (RSUD) adalah layanan yang memudahkan masyarakat untuk menanyakan ketersediaan kamar perawatan atau pun praktek yang tersedia di RSUD Sukoharjo. Selain itu masyarakat juga dapat melakukan booking online praktek dokter satu hari sebelum pemeriksaan. Layanan reservasi ini dapat dilakukan oleh pasien umum maupun BPJS.



Gambar 4.7 Layanan Reservasi online RSUD Sukoharjo

Pada dimensi partisipasi tingkat kematangan sistem *e-government* kabupaten Sukoharjon dapat dilihat pada Tabel 4.14. Dari dapat dilihat bahwa keseluruhan kriteria berada pada nilai 4 (*predictable process*). Kriteria dengan skor tertinggi pada kemudahan pengguna (KM) dengan rata-rata penilaian 4.23, sedangkan skor terendah pada keterbukaan data dan informasi sebesar 3.68.

Tabel 4.14 Penilaian Kriteria Pada Dimensi Partisipasi

Kriteria	OR	GLR	CR	HR	TR	LR	KP	KD	PP	KM
Total Skor Kriteria	373	376	372	375	368	385	369	339	378	389
Rata-Rata	4.10	4.09	4.04	4.08	4.00	4.18	4.01	3.68	4.11	4.23

#### 4.6 Faktor Yang Berpegaruh pada Tingkat Partisipasi

Tingkat partisipasi masyarakat menggunakan *e-government* dipengaruhi berbagai faktor yang ada. Pada penelitian ini model gartner digunakan sebagai faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat. Selain itu dimensi *usability* juga dijadikan faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat menggunakan *e-government*.

Tabel 4.15 Variabel dan Dimensi Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi Penelitian</b>	<b>Kode</b>
Keberadaan Website (X1)	Kesiapan Organisasi (OR)	X11
	Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	X12
	Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	X13
	Kesiapan sumber daya manusia (HR)	X14
	Kesiapan teknologi (TR)	X15
	Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	X16
Interaksi (X2)	Kesiapan Organisasi (OR)	X21
	Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	X22
	Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	X23
	Kesiapan sumber daya manusia (HR)	X24
	Kesiapan teknologi (TR)	X25
	Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	X26
Transaksi (X3)	Kesiapan Organisasi (OR)	X31
	Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	X32
	Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	X33
	Kesiapan sumber daya manusia (HR)	X34
	Kesiapan teknologi (TR)	X35
	Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	X36
Transformasi (X4)	Kesiapan Organisasi (OR)	X41
	Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	X42
	Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	X43
	Kesiapan sumber daya manusia (HR)	X44
	Kesiapan teknologi (TR)	X45
	Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	X46
Usability (X5)	Kesiapan Organisasi (OR)	X51
	Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	X52

	Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	X53
	Kesiapan sumber daya manusia (HR)	X54
	Kesiapan teknologi (TR)	X55
	Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	X56
	Kemudahan Pengguna (KP)	X57
	Keterbukaan data dan Informasi (KD)	X58
	Pelayanan Publik (PP)	X59
	Ketertarikan Masyarakat (KM)	X510
Partisipasi (Y)	Kesiapan Organisasi (OR)	Y1
	Tata Kelola dan Kesiapan Kepemimpinan (GLR)	Y2
	Kesiapan pemangku kepentingan (CR)	Y3
	Kesiapan sumber daya manusia (HR)	Y4
	Kesiapan teknologi (TR)	Y5
	Kesiapan hukum dan aturan yang ada (LR)	Y6
	Kemudahan Pengguna (KP)	Y7
	Keterbukaan data dan Informasi (KD)	Y8
	Pelayanan Publik (PP)	Y9
	Ketertarikan Masyarakat (KM)	Y10

Model kerangka teoritis hubungan antar variabel ditunjukkan pada Tabel 4.15. Kerangka yang sudah dibangun selanjutnya ditransformasikan ke dalam bentuk diagram jalur untuk menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel tersebut. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen (Partisipasi) dan lima variabel independen (Keberadaan Website, Interaksi, Transaksi, Transformasi, dan *Usability*). Untuk menyusun diagram hipotesis terdapat symbol-simbol yang digunakan dalam pemodelan sebagai berikut :



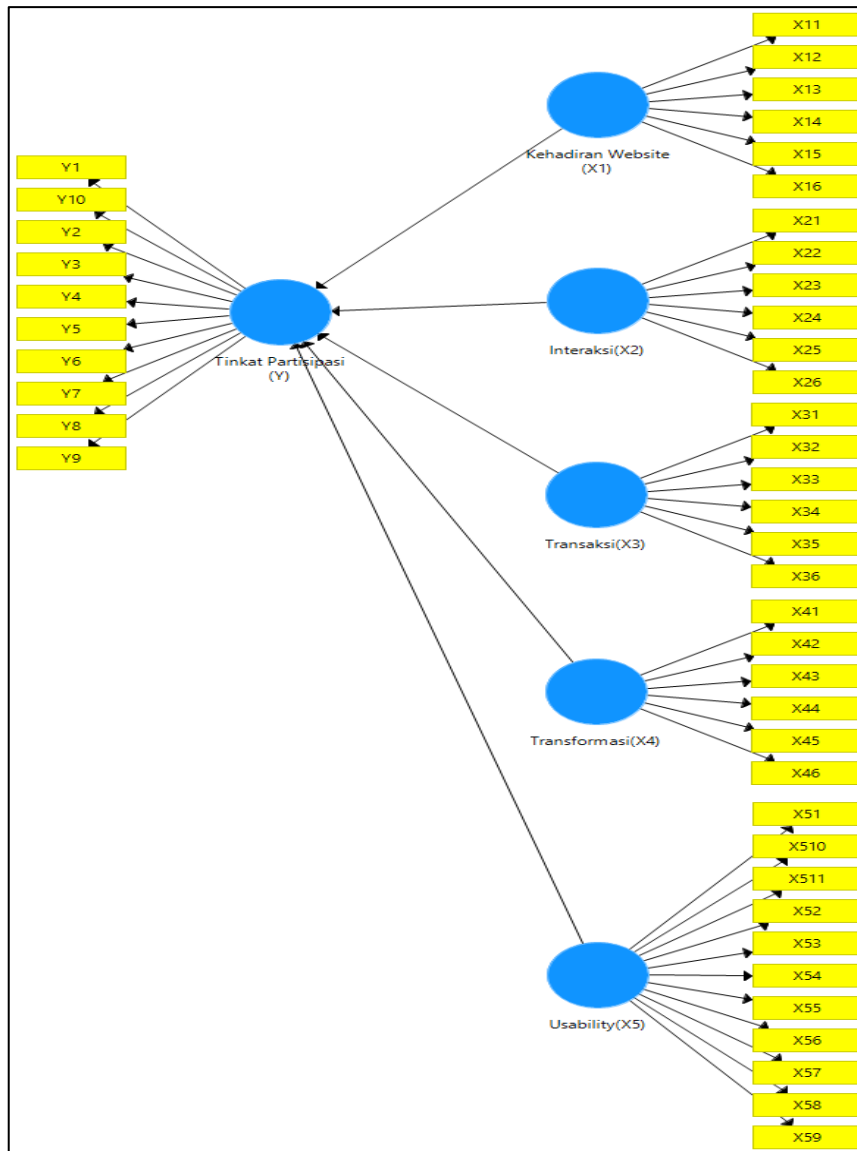
: Menggambarkan Variabel latent



: Menggambarkan Variabel Manifest



: Menggambarkan Jalur (*path*) Sebagai hubungan regresi



Gambar 4.8 Kerangka Hipotesis

Untuk mendapatkan analisis faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat digunakan metode PLS SEM. Data penelitian yang telah dikumpulkan dilakukan analisis untuk membuktikan hipotesis. Data dianalisis dengan metode PLS SEM dengan menggunakan Software SmartPLS. Metode PLS dilakukan dua tahap yaitu model pengukuran (*evaluasi outer model*) dan model struktural (*evaluasi inner model*). Dalam hal ini, dimensi partisipasi (Y) digunakan sebagai variable dependent, sedangkan dimensi keberadaan website (X1), dimensi interaksi (X2), dimensi transaksi (X3), dimensi transformasi (X4), dan dimensi *usability* (X5) sebagai variable independent.

Dari bagan penelitian pada Gambar 4.8 akan dibangun beberapa hipotesis sesuai dengan model yang telah dibangun. Hipotesis kemudian akan diujikan dan dianalisa dengan metode PLS SEM



H1 : Dimensi keberadaan website (X1) akan berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi masyarakat (Y)

Dimensi keberadaan website adalah tersedianya website yang dapat memberikan informasi seperti visi misi pemerintah, alamat kantor pemerintah, jam buka pelayanan dan beberapa dokumen resmi yang relevan dengan publik (Shahkooh, Kolsoom Abbasi;Saghafi, Fatemeh;Abdollahi, 2010). Tampilan website dengan desain yang unik, estetis, dan kreatif baik dari segi tata letak menjadi daya tarik bagi pengunjung website (Budi Guntoro, 2014). Hal ini dapat mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat menggunakan *e-government*.

H2 : Dimensi interaksi (X2) akan berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi masyarakat (Y)

Dimensi Interaksi adalah tersedianya beberapa fasilitas *website* untuk melakukan pencarian, formulir pengaduan, tautan ke situs yang relevan dan adanya alamat e-mail para pejabat terkait (Shahkooh, Kolsoom Abbasi;Saghafi, Fatemeh;Abdollahi, 2008). Interaksi menunjukkan hubungan antara government to citizen (G2C) yang baik. Adanya interaksi yang baik dapat menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan *e-government*.

H3 : Dimensi transaksi(X3) akan berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi masyarakat (Y)

Dimensi transaksi adalah adanya layanan *on-line* yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran kewajiban secara online dan mandiri serta pengurusan segala jenis ijin (Shahkooh, Kolsoom Abbasi;Saghafi, Fatemeh;Abdollahi, 2008). Kemudahan melakukan transaksi menggunakan *e-government* kemungkinan dapat meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat.

H4 : Dimensi transformasi (X4) akan berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi masyarakat (Y)

Dimensi Transformasi adalah adanya pengembangan sistem pada tingkat yang lebih baik. Seperti penyediaan layanan One Stop Shop (OSS) pada *e-government*. transformasi *e-government* dapat digunakan untuk pembangunan masyarakat informasi, meningkatkan iklim investasi & kompetisi, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan good governance, meningkatkan partisipasi masyarakat (Budi Guntoro, 2014). Hal ini kemungkinan dapat mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dengan adanya transformasi.

H5 : Dimensi *usability* (X5) akan berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi masyarakat (Y)

Dimensi *Usability* (Kemudahan) adalah kemudahan dalam penggunaan website seperti kemudahan pembacaan dan pemahaman informasi di web, kemudahan mencari informasi. Kemudahan dalam pengoperasian *e-government* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat (Budi Guntoro, 2014). Dimensi *Usability* kemungkinan berpengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat.

Sedangkan data yang digunakan adalah rata-rata dimensi setiap responden. Rata-rata dimensi didapatkan dari setiap kriteria yang dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah dimensi sehingga didapatkan rata-rata dari setiap dimensi per responden. Rata-rata nilai *maturity* level setiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.16.

$$\text{Rata – Rata Dimensi Setiap Responden} = \frac{\sum \text{Jawaban Kuisisioner}}{\sum \text{Pertanyaan Kuisisioner}}$$

Tabel 4.16 Tabel Rata-rata Setiap Dimensi

Responden	Presence (X1)	Interaksi (X2)	Transaksi (X2)	Transformasi (X3)	<i>Usability</i> (X5)	Partisipasi (Y)
1	3.33	4.17	3.83	4.67	3.36	3.70
2	4.33	3.83	3.17	3.83	3.36	3.40
3	4.33	4.33	3.83	4.00	4.27	3.90
4	5.00	5.00	4.00	4.83	4.91	5.00
5	5.00	4.33	3.00	5.00	5.00	4.60
6	4.83	4.50	4.17	4.83	4.64	4.10
7	4.33	3.67	3.33	4.00	4.45	3.90
8	4.83	4.50	3.83	4.67	4.91	4.70
9	3.17	3.17	3.17	4.00	4.64	3.70
10	3.17	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	3.83	4.17	3.50	4.00	3.91	4.00
13	4.50	3.67	3.33	3.67	3.73	3.30
14	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
15	3.33	3.33	3.17	3.50	3.55	3.50
16	3.83	4.00	3.33	4.00	4.00	4.00
17	4.50	4.33	4.33	4.17	4.27	4.10
18	4.83	5.00	5.00	5.00	4.82	5.00
19	4.33	4.33	4.33	4.50	4.55	4.60
20	4.00	3.00	3.83	4.17	3.64	3.90
21	4.00	4.17	3.67	4.33	4.18	4.00
22	4.50	3.83	3.33	4.17	4.64	4.60
23	4.17	3.50	3.67	3.83	4.09	4.00
24	4.33	4.33	3.83	4.00	4.45	4.20

25	4.83	4.17	4.00	4.17	4.27	4.10
26	3.83	3.83	3.83	3.50	3.82	3.50
27	4.67	5.00	4.00	5.00	5.00	4.80
28	4.00	4.17	4.50	4.33	4.55	4.50
29	4.00	3.67	3.50	3.80	4.00	3.90
30	3.50	2.83	3.00	3.00	3.09	3.30
31	3.40	4.00	3.17	3.00	3.27	3.10
32	4.00	4.67	3.67	3.83	3.64	4.00
33	5.00	5.00	4.67	4.50	4.73	4.40
34	4.17	4.33	4.33	4.50	4.09	4.10
35	4.33	4.67	4.33	4.83	4.18	5.00
36	4.33	4.67	4.50	4.67	4.36	4.80
37	4.17	3.83	4.17	4.50	4.64	5.00
38	4.17	4.00	3.83	3.50	3.82	3.80
39	4.17	4.33	4.17	4.50	3.82	4.20
40	4.83	5.00	5.00	5.00	4.36	4.80
41	3.83	4.33	4.33	4.50	4.36	4.60
42	3.83	4.33	4.33	4.50	4.36	4.60
43	3.83	4.17	4.00	4.00	4.00	3.90
44	4.83	4.83	4.17	4.33	3.73	4.50
45	4.50	4.33	4.17	4.50	4.45	4.10
46	4.50	5.00	4.00	4.17	4.45	4.10
47	3.83	4.33	4.50	4.17	4.82	4.60
48	4.50	4.50	3.67	4.83	3.82	3.80
49	3.67	3.83	4.33	4.33	4.18	4.00
50	3.83	3.83	4.00	4.33	4.09	3.90
51	3.33	3.83	4.67	4.17	4.00	4.10
52	4.33	4.33	4.00	4.17	4.18	4.40
53	4.33	4.33	4.50	4.33	4.27	4.40
54	4.67	4.33	3.83	4.33	4.27	4.00
55	3.50	4.50	4.00	4.17	3.45	4.10
56	4.50	4.33	4.17	3.83	4.64	4.60
57	4.50	4.33	4.67	4.17	4.00	4.00
58	4.83	5.00	4.83	4.50	5.00	4.80
59	4.67	5.00	4.67	5.00	4.27	4.50
60	3.83	4.83	4.67	5.00	4.91	4.90
61	4.17	4.83	4.50	4.83	3.82	4.60
62	4.17	4.67	4.67	4.33	4.55	4.50
63	4.50	4.33	4.67	5.00	3.64	4.10
64	4.67	4.83	4.67	4.83	4.91	4.70
65	3.33	3.83	4.83	4.50	4.27	4.00
66	4.00	4.83	4.67	4.33	4.00	4.40
67	4.33	4.50	4.17	4.83	4.36	4.40
68	4.33	4.50	4.83	4.17	4.27	4.40

69	4.50	4.50	4.33	4.17	3.91	4.10
70	4.67	4.50	4.50	4.00	4.09	4.10
71	4.17	3.83	4.50	4.67	4.82	4.30
72	4.50	4.50	5.00	4.33	3.64	4.30
73	4.17	3.83	4.17	4.33	3.82	4.30
74	3.00	3.17	2.67	2.33	2.27	2.60
75	2.83	3.50	2.67	3.33	3.09	3.60
76	3.17	3.50	3.67	2.83	3.18	2.90
77	4.67	4.50	3.50	3.50	3.64	3.60
78	2.83	2.17	2.33	2.17	2.18	2.10
79	2.33	3.17	3.33	3.00	3.09	3.30
80	3.83	4.33	4.00	3.50	3.73	3.60
81	4.33	3.83	3.83	4.33	4.36	4.40
82	4.50	4.33	4.17	4.17	4.00	4.10
83	2.83	2.17	2.50	2.17	2.18	2.10
84	2.33	3.17	3.33	3.00	2.73	3.30
85	3.83	4.33	4.00	3.50	3.64	3.60
86	4.33	3.83	3.83	4.33	4.36	4.40
87	4.50	4.33	4.17	4.17	4.18	4.10
88	2.83	2.17	2.50	2.17	2.27	2.10
89	2.33	3.17	3.83	3.00	2.82	3.30
90	3.83	4.33	4.17	3.50	3.91	3.60
91	4.33	3.83	3.67	4.33	4.09	4.40
92	4.50	4.33	4.33	4.17	4.18	4.10

#### 4.1 Evaluasi Outer Model

Pada tahap evaluasi outer model dilakukan pengujian validitas dan reabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur indikator yang menyusun variabel, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji variabel yang menyusun model.

Uji validitas dilakukan dengan mengukur nilai *faktor loading* (FL) dan *cross loading* setiap indikator. Ambang batas nilai *faktor loading* adalah  $\geq 0.5$ , sedangkan nilai *cross loading* harus lebih besar dari nilai *cross loading* pada variabel (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Pada pengukuran awal nilai FL pada indikator X31, X34, X51, dan X53 memiliki nilai FL kurang dari 0.5. Sehingga indikator tersebut harus dihapus agar model menjadi valid. Selanjutnya dilakukan pengukuran untuk FL dan tidak terdapat FL dibawah 0.5, hasilnya seperti pada tabel dibawah. Selanjutnya dilakukan pengukuran *cross loading* dari setiap variabel yang ada. Nilai *cross loading* harus lebih besar dari nilai *cross loading indicator* terhadap variabel. Keseluruhan indikator dari setiap variabel memenuhi kriteria pengukuran inner model.

Tabel 4.17 Faktor Loading (FL)

Indikator	Faktor Loading	Indikator	Faktor Loading	Indikator	Faktor Loading
X11	0.763	X35	0.874	X59	0.836
X12	0.608	X36	0.760	X510	0.645
X13	0.774	X41	0.664	Y1	0.780
X14	0.842	X42	0.806	Y2	0.834
X15	0.832	X43	0.857	Y3	0.752
X16	0.794	X44	0.871	Y4	0.810
X21	0.743	X45	0.826	Y5	0.688
X22	0.810	X46	0.771	Y6	0.797
X23	0.736	X52	0.736	Y7	0.861
X24	0.809	X54	0.770	Y8	0.835
X25	0.808	X55	0.590	Y9	0.535
X26	0.695	X56	0.883	Y10	0.533
X32	0.784	X57	0.724		
X33	0.651	X58	0.820		

Pengukuran selanjutnya pada outer model adalah pengujian reabilitas pada kriteria setiap variabel. Pengujian reliabilitas meliputi *Cronbach's Alfa (CA)*, *Composite Reability (CR)* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Dengan kriteria uji model  $CA > 0.6$ ,  $CR > 0.6$  dan  $AVE > 0.5$ . Hasil Pengujian dapat dilihat pada gambar Gambar 4.9.

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Interaksi (X2)	0.860	0.863	0.896	0.590
Keberadaan Web (X1)	0.863	0.875	0.898	0.597
Tingkat Partisipasi (Y)	0.909	0.923	0.926	0.562
Transaksi (X3)	0.771	0.786	0.853	0.595
Transformasi (X4)	0.887	0.897	0.915	0.643
Usability (X5)	0.883	0.898	0.907	0.528

Gambar 4.9 Hasil Pengujian Reabilitas

Dari hasil pengujian outer model meliputi uji validitas dan reabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria pengujian. Sehingga model dapat dilakukan pengujian inner model.

#### 4.2 Evaluasi Inner Model

Pengukuran inner model digunakan untuk melihat hubungan antara variabel dalam model serta untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada pengukuran

inner model penulis menggunakan signifikansi Pvalue < 0.05 (Signifikan). Selanjutnya untuk melihat hubungan antara variabel dengan melihat nilai *path coefficients*. Nilai *path coefficients* positif menunjukkan hubungan antar variabel positif, sedangkan untuk nilai negative menunjukkan hubungan negative antar variabel. Nilai Pvalue dan *path coefficients* dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Hasil Pengukuran *Inner Model*

Konstruk	Pvalues	Path Coefficients	Hasil Hipotesis
H1: X1->Y	0.355	-0.066	Ditolak
H2: X2->Y	0.051	0.163	Ditolak
H3: X3->Y	0.235	0.084	Ditolak
H4: X4->Y	0.000	0.386	Diterima*
H5: X5->Y	0.000	0.439	Diterima*
* Consistensi Pvalue < 0.05			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa ada 3 hipotesis ditolak dan 2 hipotesis yang diterima. Hipotesis yang diterima yaitu X4 (Dimensi Transformasi)->Y (Tingkat Partisipasi) dan X5 (Dimensi *Usability*) -> Y (Tingkat Partisipasi). Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap tingkat partisipasi publik menggunakan *e-government* adalah transformasi dan *usability* (kemudahan).

Sementara 3 hipotesis yang ditolak adalah X1 (Keberadaan Website) -> Y (Tingkat Partisipasi), X2 (Dimensi Interaksi) -> Y (Tingkat Partisipasi), X3 (Dimensi Transaksi) -> Y (Tingkat Partisipasi). Pada hipotesis tersebut tidak terbukti secara signifikan bahwa dimensi keberadaan website, dimensi interaksi, dan dimensi partisipasi berpengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan *e-government*. Dari hasil analisa, dapat disimpulkan bahwa variabel paling berpengaruh terhadap partisipasi publik *e-government* kabupaten Sukoharjo adalah dimensi *usability* dan dimensi transformasi.

#### 4.7 Rekomendasi Perbaikan Sistem

Dari hasil pengukuran tingkat kematangan *e-government* di kabupaten Sukoharjo, belum ada satu pun faktor yang memenuhi target pengukuran. Rekomendasi perbaikan sistem diberikan untuk memaksimalkan atau meningkatkan kemampuan proses dari setiap faktor pengukuran.

Rekomendasi perbaikan setiap faktor dapat adalah sebagai berikut:

**a) Dimensi Keberadaan Website**

Pada dimensi Keberadaan keseluruhan pengukuran berada pada 4.08 dari skala penilaian 1 sampai 5. Ada 6 kriteria yang diukur meliputi kesiapan organisasi, tata kelola dan kesiapan kepemimpinan, kesiapan pemangku kepentingan, kesiapan sumber daya manusia, kesiapan teknologi, dan kesiapan aturan hukum yang ada. Ada beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk melakukan perbaikan khususnya pada kehadiran website bagi organisasi, diantaranya:

- Melakukan perbaikan sistem meliputi pengadaan jaringan internet yang stabil dan perangkat yang menunjang pengelolaan website.
- Perbaikan sumber daya manusia yang lebih muda dengan mengganti pengelolaan dan administrasi data kepada yang lebih muda umurnya.
- Pengelompokan data dan sinkronisasi data antar setiap organisasi.

**b) Dimensi Interaksi**

Interaksi yang menarik dan penyediaan menu dalam sistem diharapkan dapat memberikan peningkatan partisipasi dalam menggunakan e-government. Pada hasil pengukuran dimensi partisipasi, kriteria sumber daya manusia yang harus lebih diperhatikan karena memiliki nilai pengukuran yang masih rendah. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk perbaikan pada dimensi interaksi meliputi

- Penyediaan content yang mendukung setiap organisasi agar e-government dapat lebih terintegrasi.
- Adanya penanggung jawab pengelolaan sistem pada setiap SKPD.
- Mengaktifkan alamat e-mail dengan domain go.id agar lebih terpercaya.
- Pembuatan formulir aduan dan saran pada setiap website SKPD untuk menjadi penilaian dan masukan dari masyarakat.

**c) Dimensi Transaksi**

Kemampuan e-government untuk mendukung reformasi birokrasi salah satu dari segi transaksi. Dimensi transaksi sendiri meliputi pelayan pemerintah kepada masyarakat dan pemangku kepentingan dalam menunjang kinerja pemerintah. Sebagai contoh pelayanan masyarakat dalam pengurusan ijin, pembuatan e-KTP, dan pembayaran pajak masuk dalam dimensi transaksi.

Pada hasil pengukuran sebelumnya ada 3 kriteria yang harus diperhatikan dalam menunjang kinerja e-government yaitu kesiapan pemangku kepentingan, kesiapan

sumber daya, dan kesiapan teknologi. Ada beberapa masukan yang dapat ditempuh untuk melakukan perbaikan dimensi transaksi :

- Pelatihan kepada pengelola dalam menerima, melayani hingga memutuskan sebuah layanan yang disediakan e-government.
- Penyediaan alat transaksi seperti mesin EDC dalam pembayaran pajak serta rekening pemerintah yang digunakan untuk pembayaran pajak.
- Pembaharuan hardware yang sudah lama pada setiap organisasi yang menghambat kinerja secara on-line.
- Pembuatan media online meliputi social media dan iklan yang dapat menjangkau masyarakat sukoharjo dalam penerapan e-government.

**d) Dimensi Transformasi**

Transformasi e-government harus dapat dilakukan secara cepat untuk mendukung tercapainya layanan OSS (One Stop Shop). Sukoharjo sendiri telah memiliki OSS pada laman [spion.sukoharjokab.go.id](http://spion.sukoharjokab.go.id) namun masih belum digunakan secara optimal.

Ada beberapa langkah yang dapat mendukung transformasi e-government secara optimal, diantaranya:

- Pembuatan aturan lewat perda ataupun perbup untuk pengurusan ijin menggunakan layanan e-government.
- Melakukan studi banding dengan beberapa kabupaten kota yang telah memiliki e-government lebih baik.
- Pembuatan database dan back up database agar dapat dilakukan migrasi sistem apabila dilakukan tidak perlu melakukan penyusunan database dari awal.
- Mempersiapkan dan pelatihan kepada pengelola website dalam menerima perubahan.
- Penyediaan aturan dan rujukan yang jelas dan sinkron dengan aturan pusat.

**e) Dimensi Usability**

Dari hasil pengukuran dimensi usability, beberapa hal yang dapat dilakukan untuk perbaikan sistem antara lain:

- Menyelaraskan kegiatan yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan organisasi.



- Melakukan perbaikan tampilan dengan tampilan yang lebih menarik dan tertata pada website.
- Mengelola peran, tanggungjawab, hak akses dan tingkat kewenangan
- Evaluasi sistem tata kelola e-government.
- Membuat SOP dan melaksanakan tugas operasional secara konsisten dan tanggun jawab
- Melakukan evaluasi pengelolaan sumber daya

**f) Dimensi Partisipasi**

E-government sangat erat kaitannya dengan transparansi dan akuntabilitas agar tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat menjadi meningkat. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk melakukan perbaikan khususnya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, antara lain:

- Melakukan evaluasi optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi (TI).
- Melakukan monitoring terhadap efektifitas komunikasi dengan stakeholder.
- Memelihara dan mengawasi infrastruktur TI
- Menyelaraskan kegiatan yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan organisasi
- Penggunaan media sosial dalam melakukan branding layanan e-government yang ada.

## BAB 5

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

*E-government* yang menjadi landasan transformasi birokrasi di Indonesia harus dibarengi dengan perubahan pola transformasi dan tata kelola *e-government*. Kabupaten Sukoharjo yang memiliki *e-government* telah berhasil diuji dengan menggunakan model Gartner. Tingkat kematangan *e-government* secara menyeluruh menunjukkan skor 4.06 (*predictable process*). Sementara setiap dimensi, model gartner mampu menunjukkan tingkat kematangan dimensi keberadaan website 4,08 (*predictable process*), dimensi interaksi 4,12 (*predictable process*), dimensi transaksi 3,98 (*established process*). Sementara pada 2 dimensi tambahan yaitu dimensi *usability* 4,01 (*predictable process*) dan dimensi partisipasi 4,05 (*predictable process*). Data yang digunakan pada analisa berasal dari hasil kuisisioner dan hasil observasi.

Tingkat partisipasi *e-government* di kabupaten Sukoharjo dipengaruhi oleh dimensi *usability* dan transformasi. Dibuktikan dengan nilai *Pvalue* kurang dari signifikansi 0.05. Sementara 3 dimensi yang lain yaitu dimensi keberadaan, interaksi, dan transaksi tidak berpengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat menggunakan *e-government*. Dari hal tersebut, model gartner yang paling berpengaruh terhadap tingkat partisipasi adalah dimensi transformasi dan dimensi *usability*. Sehingga dapat dimungkinkan model gartner juga terdapat variabel terkait dengan tingkat partisipasi publik.

Perbedaan mendasar model gartner dalam mengukur tingkat kematangan sistem *e-government* ada beberapa hal. Diantaranya kemudahan pengelolaan model, penyesuaian model bagi organisasi serta waktu yang singkat pengukuran tingkat kematangan. Model lain memiliki beberapa kelemahan seperti waktu pengukuran yang lama serta pelaksana pengukuran yang harus ditunjuk. Namun model gartner juga memiliki kekurangan belum adanya aturan yang jelas tentang penggunaan model gartner.

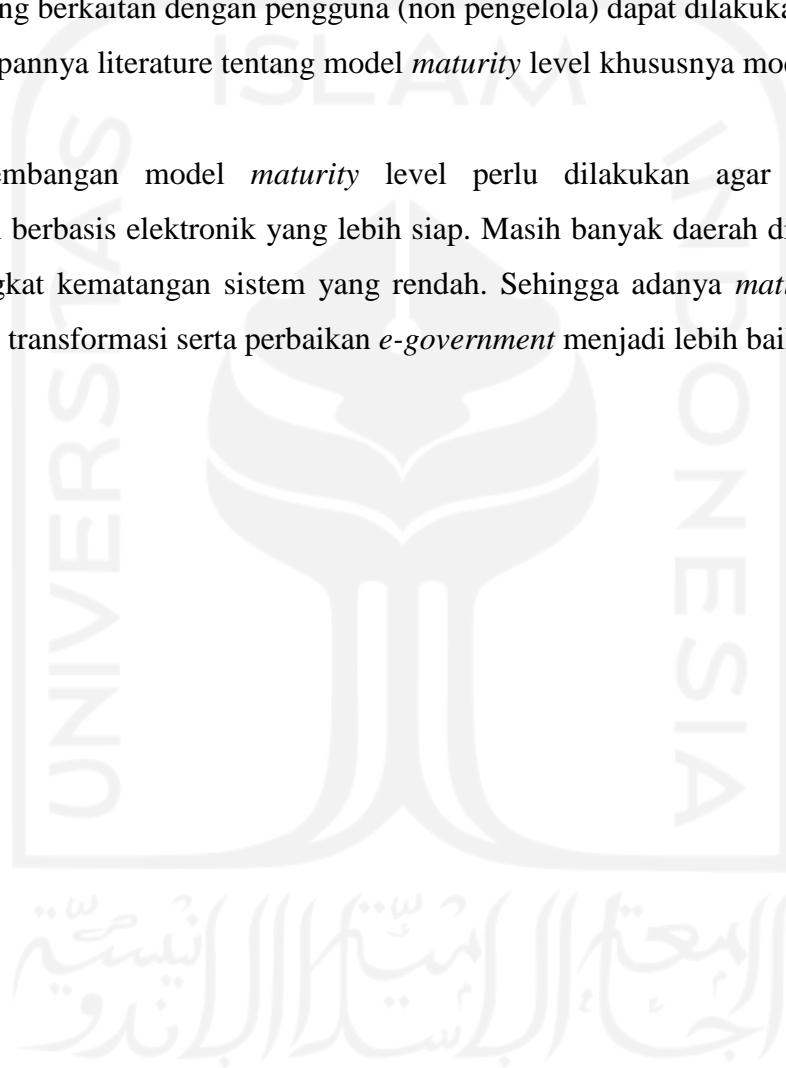
#### 5.2 Saran

Penelitian pengukuran *maturity level* (tingkat kematangan) *e-government* dilakukan di kabupaten Sukoharjo. Setiap *e-government* di kabupaten/kota memiliki karakteristik pengembangan dan penerapan yang berbeda. Model gartner yang digunakan pada

penelitian sudah dapat dibuktikan dan digunakan pada tingkat kabupaten. Saran selanjutnya pada penelitian yang berhubungan dengan *maturity* level, model gartner dapat dikembangkan dan digunakan pada level smart city atau smart village. Penambahan atribut seperti usabilitas dan partisipasi dapat dikembangkan pada model e-demokrasi yang saat ini banyak di perbincangkan.

Penggunaan hipotesis pada model gartner dapat di coba untuk mencari dan mendapatkan faktor yang berpengaruh pada *e-government*. Selain itu penambahan responden yang berkaitan dengan pengguna (non pengelola) dapat dilakukan dengan model gartner. Harapannya literature tentang model *maturity* level khususnya model gartner dapat lebih banyak.

Pengembangan model *maturity* level perlu dilakukan agar tercipta sistem pemerintahan berbasis elektronik yang lebih siap. Masih banyak daerah di Indonesia yang memiliki tingkat kematangan sistem yang rendah. Sehingga adanya *maturity* level dapat mempercepat transformasi serta perbaikan *e-government* menjadi lebih baik.



## Daftar Pustaka

- Afriani, K., & Wahid, F. (2009). Dampak e-Government Pada Good Governance: Temuan Empiris Kota Jambi. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009)*, 2009(Snati), D-48. Retrieved from <http://journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/view/1212>
- As-Saber, S. N., Srivastava, A., & Hossain, K. (2006). Information Technology Law and E-government :, *I*(1), 84–101.
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). Maturity model for local E-Government: A case study. *ACM International Conference Proceeding Series, Part F1280*, 78–83. <https://doi.org/10.1145/3036331.3050419>
- Budi Guntoro, T. W. A. N. P. dan. (2014). Performance E-Government Untuk Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kawistara*, *4*(3). <https://doi.org/10.22146/kawistara.6379>
- Chaushi, A., Chaushi, B. A., & Ismaili, F. (2016). Measuring e-Government Maturity: A meta-synthesis approach. *SEEU Review*, *11*(2), 51–67. <https://doi.org/10.1515/seeur-2015-0028>
- Data, B., & Dan, P. (2006). Basis data peraturan dan perundang-undangan. *Program*.
- De Brí, F., & Bannister, F. (2015). E-government stage models: A contextual critique. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2015-March*, 2222–2231. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.266>
- Djunaedi, A. (2002). Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government, 1–15.
- Dwi Apriyanto, Rudi. and Prihantono Putro, H. (2018). Tingkat kegagalan dan keberhasilan proyek sistem informasi di indonesia. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018)*, 2018(Sentika), 23–24.
- Economic and Social Affairs, D. (2018). United Nations e-Government Survey 2018. *United Nations*, 1–300. Retrieved from [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government Survey 2018\\_FINAL for web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government Survey 2018_FINAL for web.pdf)
- Edwi, A. S. (2008). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content dan Manajemen. *Seminar Nasional Informatika 2008 (SemnasIF 2008)*, 2008(November 2007), 88–98.
- Ghapanchi, A., Zarei, B., & Sattary, B. (2008). Toward national e-government development models for developing countries: A nine-stage model. *International*

- Information and Library Review*, 40(3), 199–207.  
<https://doi.org/10.1080/10572317.2008.10762782>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.  
<https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS LISREL PLS. Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology, Tenth Edition Paul* (Vol. 53).
- Hasan, A., & Arief, A. (2018). Pemerintah Daerah Kepulauan. *Jurnal Protek*, 05(1), 31–36.
- Marzooqi, S. Al, Nuaimi, E. Al, & Qirim, N. Al. (2017). E-governance (G2C) in the Public Sector: Citizens Acceptance to E-government Systems - Dubai's Case. *Proceedings of the Second International Conference on Internet of Things, Data and Cloud Computing*, 112:1--112:11. <https://doi.org/10.1145/3018896.3025160>
- Napitupulu, D. (2016). e-Government Maturity Model Based on Systematic Review and Meta-Ethnography Approach. *Jurnal Bina Praja*, 8(2), 263–275.  
<https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.263-275>
- Napitupulu, D. (2017). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Sisfo*, 05(03), 229–236.  
<https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009>
- Napitupulu, D. B. (2017). Pengujian Kerangka Kerja Pemeringkatan E-Government di Indonesia (PeGI): Studi Kasus di Tingkat Kementerian. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 20(1), 15–30. <https://doi.org/10.20422/jpk.v20i1.123>
- Putri, R. E. (2016). Penilaian Kapabilitas Proses Tata Kelola TI Berdasarkan Proses DSS01 Pada Framework COBIT 5. *Jurnal CoreIT*, 2(1), 41–54.
- Sarwono, J. (2012). *Mengenal PLS-SEM. CV. Andi Offset*.
- Shahkooh, Kolsoom Abbasi;Saghafi, Fatemeh;Abdollahi, A. (2008). A Proposed Model for Research. *Negotiation Journal*, 07, 231–239.
- Shahkooh, Kolsoom Abbasi;Saghafi, Fatemeh;Abdollahi, A. (2010). A Proposed Model for M-Banking Adoption. *Informatics*, 07, 231–239. Retrieved from <http://etd.uum.edu.my/2145/>
- Shareef, M., Ojo, A., & Janowski, T. (2009). A readiness assessment framework for e-government planning, 403. <https://doi.org/10.1145/1509096.1509180>

- Sharif N As-Saber2. (2006). Gartners-Four-Phases-of-E-Government-Model-and-the-Necessity.
- Subriadi, A. P., Herdiyanti, A., & Ayundari, S. R. (2015). Pengukuran Efektivitas Dan Efisiensi E-Government - Surabaya Single Windows. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, (November), 2–3.
- Supriyanto, A., & Mustofa, K. (2017). E-gov readiness assessment to determine E-government maturity phase. *Proceeding - 2016 2nd International Conference on Science in Information Technology, ICSITech 2016: Information Science for Green Society and Environment*, 270–275. <https://doi.org/10.1109/ICSITech.2016.7852646>
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia : Analisis Website. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018)*, 2018(1), 329–336.



# LAMPIRAN A

## Ijin Penelitian dari Kampus

	<b>FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI</b>	Gedung KH. Mas Mansur Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584 T. (0274) 898444 ext. 4110, 4100 F. (0274) 895007 E. fti@uii.ac.id W. fti.uii.ac.id
No Surat	: 172/KaProd/20/MI/VI/2019	
Hal	: <u>Permohonan Ijin Penelitian</u>	
Lamp	: -	
<b>Kepada Yth.</b> Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo Jl. Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo		
<i>Assalamu'alaikum Wr.Wb</i>		
Dengan ini kami memberitahukan bahwa mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Program Magister Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang tersebut di bawah ini:		
Nama	: M. Miftahul Akbar	
No. Mahasiswa	: 16917214	
Judul Tesis	: Evaluasi Tingkat Kematangan E-Government Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo)	
Telah memenuhi syarat untuk melaksanakan penelitian sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Teknik Informatika Program Magister Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.		
Berkenaan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kepada Bpk/Ibu pimpinan dapat menerima mahasiswa/i kami untuk Keperluan Pengambilan data dengan Kuisisioner dan Wawancara. Adapun penjadwalan penelitian sepenuhnya kami serahkan kepada Bapak/Ibu pimpinan.		
Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terimakasih. Besar harapan kami permohonan ini dapat dikabulkan.		
<i>Wassalamu'alaikum Wr.Wb</i>		
Yogyakarta, 19 Juni 2019		
Ketua Program Studi Teknik Informatika Program Magister FTI UII		
		
Izzati Munimamah, ST.,M.Sc.,Ph.D NIK. 985240102		

Ijin Penelitian dari Dinas Kabupaten Sukoharjo



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jl. Kyai Mawardi No. 1 Telp (0271) 593068 Sukoharjo Ext. 147

Sukoharjo, 25 Juni 2019

Kepada :

Nomor : 000/ 531 / VI /2019  
Lampiran :  
Perihal : **Surat Ijin Tidak Keberatan**  
**Ijin Penelitian**

Yth. Dekan Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia

Di

**SURAKARTA**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Suryanto, SH, MM  
Nip : 1959088 197911 1 003  
Jabatan : Kepala Dinas KOMINFO Kabupaten Sukoharjo

Menyatakan tidak keberatan memberikan ijin penelitian kepada Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Program Magister Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia , untuk Melakukan Penelitian dengan pengambilan data dengan kuisisioner dan wawancara di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, dengan peserta bernama :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	M. Miftahul Akbar	16917214	Magister

Demikian surat pernyataan kami, untuk digunakan seperlunya.

KEPALA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN SUKOHARJO



**SURYANTO,SH,MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19590818 197911 1 003