

## **HALAMAN JUDUL**

**ANALISIS KORELASI ANTARA IMPLEMENTASI  
E-GOVERNMENT PADA LAYANAN UMUM  
DENGAN TINGKAT PENDAPATAN DAERAH  
STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

### **TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Jurusan Teknik Informatika**



**Disusun oleh :**

**Nama : Sri Yudanto Indrapermata**

**NIM : 05523046**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2011**

**LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**  
**ANALISIS KORELASI ANTARA IMPLEMENTASI**  
**E-GOVERNMENT PADA LAYANAN UMUM**  
**DENGAN TINGKAT PENDAPATAN DAERAH**  
**STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**



الإسلام جامعة

**LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI**  
**ANALISIS KORELASI ANTARA IMPLEMENTASI**  
**E-GOVERNMENT PADA LAYANAN UMUM**  
**DENGAN TINGKAT PENDAPATAN DAERAH**  
**STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Disusun oleh :

Nama : Sri Yudanto Indrapermata

NIM : 05523046

Yogyakarta, 24 Maret 2011

**Tim Penguji**

1. Yudi Prayudi S.Si., M.Kom

2. Hendrik ST., M.Eng

3. Nur Wijayaning Rahayu, S.Kom

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Yudi Prayudi S.Si., M.Kom

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rendah diri,  
karya ini saya persembahkan kepada

*Allah SWT, penguasa jiwa dan ragaku,*

Atas hidayah dan inayah-Nya,  
Engkau Maha Melihat dan Maha Mendengar setiap jerit dan doa hambaNya,  
Ya Allah, jadikanlah penyusunan tugas akhir ini bernilai ibadah di sisi-Mu.

*Keluarga Besar Tercinta,*

Bapak Sri Yudoko, SH. dan Ibu Tuti Indrati, BSc.

Atas segala hal yang telah diberikan kepadaku,

Maaf apabila baru sekarang bisa membahagiakanmu dengan kelulusan ini,

Rizki Sri Indrayuda, Suryadi, Dinar Sri Indrayuda, Andre Ansyah

Inilah adikmu yang sedang menjalani tahapan seperti kalian, dan semoga  
bisa lebih sukses dikemudian hari.

Yoga Perdana, Kharisma Nur Khakim, Syahrizal Ewantoro, Mario Adi Putra,

Kalian adalah sahabat sekaligus tim yang bisa diandalkan.

Faya Falicya, Dhika Widyartika, Putri Utami, Wikan Resminingtyas,

Kalian adalah sosok wanita hebat yang memberikanku semangat dan  
motivasi.

*Teman Teman Seperjuangan,*

Rekan-rekan ALIEN, KOSMIK, FLOOP Band, Lakentiro, Karya Cerah Abadi  
Production House, Deteksi Production, Kost Pak Kribo,  
dan Kost-Skripsi Bunga Matahari.

Terima kasih kepada kalian yang telah memberikan sumbangsih yang sangat  
besar atas proses pendewasaan, ilmu pengetahuan, dan rumah kedua bagiku.  
Semoga apa yang telah diperjuangkan dan dihasilkan mendapatkan barokah  
dari Allah SWT.

*Riske Devia Darmastuti,*

Jikalau menunggu adalah sebuah proses, maka takkan kulewatkan sedetikpun  
untuk mengharapanku menjadi jodoh yang selamanya. Obsesi ini  
menjadikanku semangat untuk cepat menyelesaikan studi dan  
mengumpulkan rejeki agar bisa sesegera mungkin menyandingmu kelak.

## HALAMAN MOTTO

“Mereka itu (orang beriman yang jiwanya dibeli oleh Allah) adalah orang-orang yang bertaubat, beribadah, memuji (Allah), mengembara (demi ilmu dan agama), rukuk, sujud, menyuruh berbuat ma’ruf dan mencegah dari yang mungkar, dan memelihara hukum-hukum Allah. Dan gembirakanlah orang-orang yang beriman.”

(Q.S. At Taubah (9): 112)

”Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Q.S Al Baqarah (2): 153)

“Siapa yang menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya dengan ilmu tersebut jalan menuju surga.”

(HR. Muslim)

“Life is too short to be ordinary”

(Bom -bom)

“Nyaman dan kemajuan tidak akan pernah duduk sejajar”

(Dhika Widyartika)

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “Analisis Korelasi Antara Implementasi E-Government Pada Layanan Umum dengan Tingkat Pendapatan Daerah Studi Kasus Pada Pemerintah Kota Yogyakarta” ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya yang istiqamah hingga akhir zaman.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis selalu diberi kesehatan dan kemudahan selama pembuatan tugas akhir ini,
2. Kedua orang tuaku, almarhum nenekku, kakak-kakakku, atas kasih sayang yang tak terhingga, dukungan, bimbingan, dan doa-doanya yang tulus kepada penulis,
3. Bapak Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia dan seluruh jajaran Rektorat yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan masa studi,
4. Bapak Ir. Gumbolo Hadi Susanto, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia,
5. Bapak Yudi Prayudi, S.Si, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia, dan selaku dosen pembimbing yang selalu memberi motivasi dan inspirasi yang sangat berharga bagi penulis,

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia atas bimbingan dan lecutan semangat yang tiada henti
7. Kepala Bidang Layanan Teknologi dan Manajemen Informasi Dinas Perhubungan dan Teknologi Informasi Provinsi DIY,serta Kepala Bidang Penelitian Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan dan Aset Provinsi DIY atas akses yang mudah dalam melakukan penelitian,
8. Semua pihak yang mempunyai andil dan telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan, agar dapat menjadi perbaikan bagi penulis ke arah yang lebih baik. Semoga tugas akhir ini bisa memberi manfaat bagi semuanya.

Yogyakarta, 1 Maret 2011

Penulis

## SARI

Pemerintah sebagai penyedia layanan umum mempunyai tugas melayani kebutuhan masyarakat yang menyangkut aspek pendidikan, pariwisata, perekonomian, teknologi informasi dan lain sebagainya. Proses pelayanan umum tersebut memerlukan teknologi informasi dalam hal ini adalah e-government untuk mempermudah jalur birokrasi, peningkatan kualitas layanan, pengurangan biaya pelayanan publik, dan dapat membantu kinerja pemerintah agar lebih produktif dan efisien. Hasil dari proses pelayanan umum adalah adanya pendapatan daerah yang masuk ke kas pemerintah daerah.

Untuk dapat menilai adanya hubungan antara pelayanan umum dengan tingkat pendapatan, maka diperlukan variabel yang mengacu pada *Good Governance, Model Success Information System, dan End User Satisfaction* yaitu variabel efektifitas dan efisien, partisipasi masyarakat, transparansi, kepuasan pemakai dan dampak. Tingkat pendapatan daerah menjadi acuan proses penelitian ini.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa variabel-variabel tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara kepuasan masyarakat atas pelayanan umum menentukan tingkat pendapatan daerah.

Kata Kunci : e-government, tingkat pendapatan daerah, pelayanan umum

## TAKARIR

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| e-government                     | sistem pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi     |
| good governance                  | sistem tata kelola yang baik dan bersih                      |
| information system success model | model kesuksesan sistem informasi                            |
| end user satisfaction            | teori kepuasan pengguna sistem akhir                         |
| online                           | keadaan di saat seseorang terhubung dengan jaringan internet |

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i        |
| LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....                               | ii       |
| LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....                                   | iii      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....  | iv       |
| HALAMAN MOTTO .....  | v        |
| KATA PENGANTAR .....   | vi       |
| SARI.....  | viii     |
| TAKARIR.....   | ix       |
| DAFTAR ISI.....  | x        |
| DAFTAR TABEL.....  | xii      |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiii     |
| <b>BAB I .....</b>   | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 3        |
| 1.3 Batasan Masalah.....   | 3        |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....   | 3        |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....  | 4        |
| 1.6 Hipotesis .....  | 4        |
| 1.7 Metodologi Penelitian .....  | 4        |
| 1.8 Sistematika Penulisan.....   | 4        |
| <b>BAB II.....</b>   | <b>6</b> |
| 2.1. Teori Dasar E-government .....                                    | 6        |
| 2.2.1. Definisi E-Government .....                                     | 6        |
| 2.2.2. Visi E-Government .....   | 7        |
| 2.2.3. Manfaat E-Government.....                                       | 8        |
| 2.2.4. Kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan E-Government ..... | 8        |
| 2.2. Teori Kepuasan Pelayanan Umum.....                                | 13       |
| 2.3. Teori Pendapatan Daerah .....                                     | 16       |
| 2.4. Teori Analisis Korelasi dan Statistik.....                        | 18       |

|  |    |
|--|----|
| 2.5. Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Kota Yogyakarta ..... | 20 |
| BAB III .....  | 23 |
| 3.1 Jenis Penelitian .....   | 23 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                    | 23 |
| 3.3 Sumber dan Jenis Data .....                                      | 25 |
| 3.4 Lokasi Penelitian .....  | 26 |
| 3.5 Responden. ....  | 26 |
| 3.6 Definisi Operasional.....  | 27 |
| 3.6.1 Karakteristik Responden .....                                  | 27 |
| 3.6.2 Penilaian Kualitas Dan Kepuasan Pelayanan.....                 | 27 |
| 3.6.3 Tingkat pendapatan .....                                       | 29 |
| 3.7 Model Quisioner .....  | 29 |
| 3.8 Metode Analisis Data .....                                       | 30 |
| BAB IV .....   | 31 |
| 4.1 Analisis Data Pribadi (karakteristik) Responden .....            | 31 |
| 4.2 Analisis Data Primer.....  | 32 |
| 4.2.1 Perkembangan Layanan e-Government Kota Yogyakarta.....         | 32 |
| 4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas .....                           | 34 |
| a. Uji Validitas .....   | 34 |
| b. Uji Reliabilitas .....  | 35 |
| 4.2.3 Analisis Regresi Linier.....                                   | 36 |
| 4.3 Analisis Data Sekunder .....                                     | 37 |
| BAB V.....   | 38 |
| 5.1 KESIMPULAN .....   | 38 |
| 5.2 SARAN .....  | 39 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 40 |
| LAMPIRAN.....  | 41 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden .....                             | 32 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas dengan Analisis Faktor Konfirmatori ..... | 34 |
| Tabel 4. 3 Uji Realibilitas dengan Metode Alfa Cronbach.....             | 35 |
| Tabel 4. 4 Hasil Analisis Regresi Berganda .....                         | 36 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Unsur Pelaksanaan E-Government.....                 | 6  |
| Gambar 2. 2 Macam Interaksi Dalam E-Government .....            | 7  |
| Gambar 2. 3 Kerangka Fungsi Sistem Pemerintahan.....            | 11 |
| Gambar 2. 4 Model DeLone & McLean .....                         | 13 |
| Gambar 2. 5 Ketentuan Pokok Pelayanan Publik .....              | 15 |
| Gambar 2. 6 Situs Web Pemerintah Kota Yogyakarta.....           | 21 |
| Gambar 3. 1 Proses Pelaksanaan Analisis .....                   | 25 |
| Gambar 4. 1 Tingkat Pendapatan Pemerintah Kota Yogyakarta ..... | 37 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi sekarang ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang ikut memanfaatkan kemajuan dan perkembangan teknologi informasi. Di Indonesia pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai bidang semakin luas. Teknologi informasi pun menjadi suatu kebutuhan untuk mempermudah dan mempercepat dalam menghasilkan informasi yang terbaru, termasuk pula pada bidang pemerintahan. Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat yang harus dilayani maka untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan dibutuhkan suatu teknologi informasi, salah satu contoh teknologi informasi tersebut adalah e-Government.

E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Dasar dari pelaksanaan e-Government adalah Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government yang berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan tujuan utama pelaksanaannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Beberapa faktor yang mendukung terciptanya kesuksesan e-Government antara lain, infrastruktur yang digunakan pada masing masing daerah, SDM penunjang pemanfaatan teknologi, latar belakang pemimpin daerah serta kualitas dan mutu dari setiap pengelolaan manajemen e-government di setiap daerah.

Pemerintah daerah menginginkan agar proses pelayanan umum berjalan lancar sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Dari sisi masyarakat pengguna e-Government, tingkat kepuasan masyarakat

bergantung pada proses pelayanan umum dimana masyarakat menginginkan agar proses pelayanan umum tersebut dapat memudahkan proses pelayanan pemerintah dibanding dengan pelayanan umum tanpa menggunakan sistem informasi e-Government.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang dikategorikan sebagai kota berkembang, dimana Kota Yogyakarta ini mempunyai fasilitas yang telah memadai untuk pelayanan kebutuhan masyarakat melalui sistem online. Adapun tujuan Pemerintah Kota Yogyakarta membangun dan mengimplementasikan e-Government adalah untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, serta pemberian informasi yang tepat kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Atau dengan kata lain Pemerintah Kota Yogyakarta ingin mewujudkan terciptanya *good governance and clean government*.

*Blue print* e-Government dan fasilitas komputerisasi dimulai tahun 1995. Penerapan tersebut mencakup pembenahan birokrasi pelayanan umum dan sistem manajemen pengelolaan pendapatan. Selanjutnya implementasi e-Government seluruh jajaran pemerintahan mulai diaplikasikan pada tahun 2005. Pemerintah kota telah memberikan instruksi untuk implementasi tersebut kepada seluruh bagian dan dinas dibawah Pemerintah Kota Yogyakarta dimana pemerintah provinsi bertindak sebagai pusat kontrol dan fungsi linier antar pemerintah kabupaten kota.

Sejak diluncurkannya implementasi sistem informasi pelayanan masyarakat secara online, Pemerintah Kota Yogyakarta bertindak sebagai penyedia jasa dan pelayan di tiap dinas dan masyarakat sebagai konsumennya, maka dapat dilihat timbal balik serta hubungan yang sinergi antara kedua kepentingan tersebut. Dengan adanya hubungan timbal balik tersebut, maka akan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih, juga akan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dikarenakan perekonomian atau dunia usaha yang baik dan berkembang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pemerintah Kota Yogyakarta melalui dinas-dinas dibawahnya merupakan alur pemasukan kas pendapatan keuangan daerah. Proses peralihan pelayanan umum berimplementasikan e-Government dari tahun 2006 menuju 2007. Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini yaitu, bagaimana korelasi antara implementasi e-Government pada pelayanan umum di Kota Yogyakarta dengan pendapatan daerah.

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada beberapa masalah:

- a. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, melalui sistem pelayanan umum yang terdapat pada dinas terkait dan pada alamat situs <http://www.jogjakota.go.id/>
- b. Penelitian yang mengacu pada tingkat pendapatan dan proses pengadaan sistem dilakukan melalui survei pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan pada Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta Bagian Teknologi Informasi Dan Telematika.
- c. Faktor-faktor yang akan diuji meliputi dimensi efektif dan efisiensi, partisipasi masyarakat, kepuasan pemakai, dampak individual, transparansi dan tingkat pendapatan daerah.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin didapat dari penelitian ini adalah

- a. Menganalisis hubungan antara tingkat pendapatan dilihat dari kepuasan pelayanan umum berbasis e-Government.
- b. Mengetahui tingkat penggunaan sistem e-Government di Pemerintah Kota Yogyakarta.

- c. Mengetahui tingkat kepuasan pemakaian sistem layanan umum berbasis e-Government pada Pemerintah Kota Yogyakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian ini adalah:

- a. Memberikan hasil analisis tentang tingkat pendapatan berdasarkan keberhasilan pelayanan umum berbasis e-Government di Pemerintah Kota Yogyakarta.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan keinginan pengguna untuk mengoptimalkan penggunaan sistem e-Government di daerah.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan dan evaluasi sistem pelayanan.

### **1.6 Hipotesis**

Dari penelitian ini dirumuskan sebuah hipotesis yaitu bahwa tingkat kepuasan pelayanan umum melalui pemakaian sistem e-Government mempengaruhi tingkat pendapatan daerah.

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Yaitu, penelitian yang mencari hubungan antar variabel satu dengan variabel yang lain. Metode ini menggunakan data berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan teori statistik. Bentuk penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan pendekatan yang penelaahannya secara intensif, mendetail, dan komprehensif antara elemen-elemen yang diteliti.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah proses pembacaan dan gambaran secara menyeluruh masalah yang akan dibahas dalam laporan ini, maka laporan tugas akhir ini disajikan ke dalam lima bab. Berikut ini garis besar dari seluruh bab yang akan disajikan:

Bab I tentang pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II tentang landasan teori yang membahas mengenai tinjauan pustaka dan teori dasar. Tinjauan pustaka memuat menjelaskan secara singkat tentang sumber-sumber referensi yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Teori dasar memuat teori-teori yang berhubungan dengan penelitian.

Bab III tentang metodologi yang memuat uraian tentang langkah-langkah penyelesaian masalah selama melakukan penelitian tugas akhir ini.

Bab IV tentang hasil dan pembahasan yang memuat uraian tentang penelitian yang telah dilakukan, kemudian dilakukan pembahasan tentang tentang hasil-hasil yang telah diperoleh selama melakukan penelitian tugas akhir ini.

Bab V tentang simpulan dan saran. Simpulan memuat rangkuman dari hasil analisis pada bagian sebelumnya. Saran memuat hal-hal yang perlu diperhatikan berdasar keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dan asumsi-asumsi yang dibuat selama proses penelitian berlangsung.

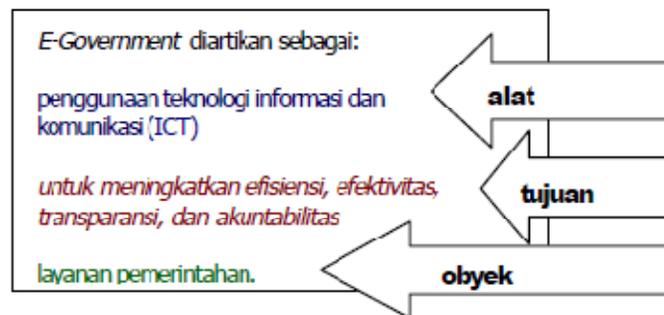
## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Teori Dasar E-government

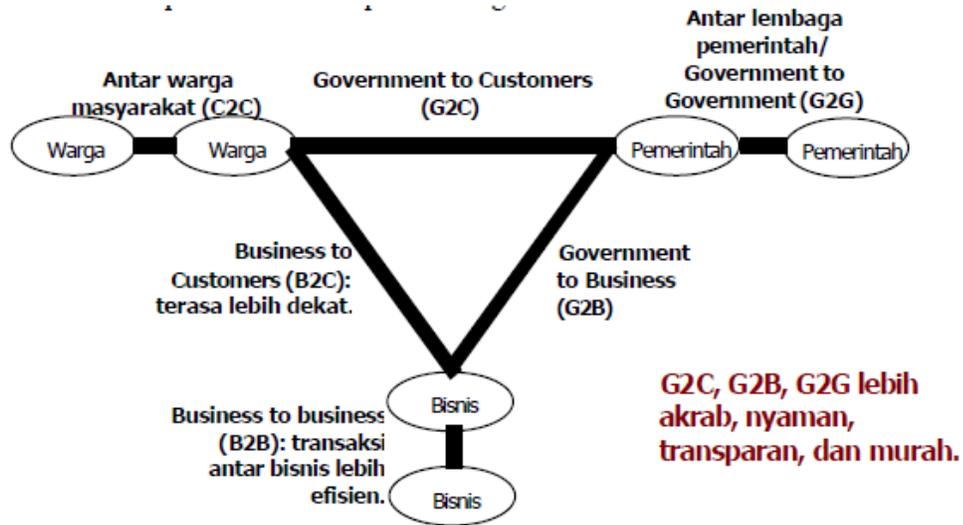
##### 2.2.1. Definisi E-Government

Definisi e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. Sedangkan konsep yang diusulkan oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan e-Government, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan dengan mempergunakan teknologi informasi dan komunikasi (Susartono, 2007).



**Gambar 2. 1** Unsur Pelaksanaan E-Government

Pada intinya e-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru yaitu G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*).



**Gambar 2. 2** Macam Interaksi Dalam E-Government

### 2.2.2. Visi E-Government

Visi e-Government yang baik akan berdasarkan pada empat prinsip utama (Indrajit, 2002) yaitu :

a. Prinsip pertama

Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Karena begitu selengkapnya jenis pelayanan diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.

b. Prinsip kedua

Membangun sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif disini adalah misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab pemerintah semata, tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan kesempatan untuk melakukannya.

c. Prinsip ketiga

Memberikan penghargaan pada inovasi, dan memberi ruang kesempatan bagi kesalahan.

d. Prinsip keempat

Penekanan pada pencapaian organisasi.

### **2.2.3. Manfaat E-Government**

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-Government bagi suatu daerah (Indrajit, 2002), antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

### **2.2.4. Kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan E-Government**

Dasar acuan pelaksanaan e-Government di Indonesia adalah Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Untuk membangun e-Government, Inpres No. 3/2003 tersebut menjelaskan beberapa strategi yang bisa diimplementasikan, salah satu diantaranya adalah membangun e-Government secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah difahami dan diikuti oleh semua pihak.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, ada tiga pilar pokok yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan *good governance*, yaitu pemerintah (*the state*), *civil society* (masyarakat adab, masyarakat madani, masyarakat sipil), dan pasar atau dunia usaha (Wescott, 2006). Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip tersebut adalah sebagai berikut

1. Partisipasi Masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Penegakan Hukum

Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

4. Peduli pada Stakeholder

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

5. Berorientasi pada Konsensus

Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6. Kesetaraan

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

7. Efektifitas dan Efisiensi

Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

9. Visi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

10. Profesionalisme

Penyediaan pelayanan kepada masyarakat mengandung unsur profesional baik dari segi sumber daya manusia maupun infrastruktur.

Melaksanakan e-Government artinya menyelenggarakan roda pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dalam artian melakukan transformasi sistem proses kerja ke sistem yang berbasis elektronik.

Beberapa organisasi yang pada awalnya disusun untuk keperluan proses kerja secara manual pada akhirnya bisa jadi perlu dirubah dan disesuaikan untuk memungkinkan berjalannya sistem elektronik secara efektif dan optimal. Tentu saja tidak semua proses kerja dapat ditransformasi ke dalam sistem elektronik. Ada

beberapa yang masih harus menggunakan sistem manual, tetapi ada sebagian besar lainnya yang dapat dikerjakan dengan lebih cepat, efektif dan efisien melalui bantuan sistem elektronik.

Beberapa contoh fungsi pemerintahan yang penyelenggaraannya dapat dibantu melalui sistem elektronik adalah

- a. Pelayanan Masyarakat
- b. Kepegawaian
- c. Keuangan Daerah
- d. Pengelolaan Aset



**Gambar 2. 3** Kerangka Fungsi Sistem Pemerintahan

Implementasi proses kerja pemerintahan dengan menggunakan sistem e-Government mempunyai pengaruh terhadap sistem kerja pemerintahan, bahkan pengaruh implementasi tersebut meluas sampai dengan proses transaksi bisnis. Dalam artian implementasi sistem informasi mempunyai dampak kesuksesan dalam suatu organisasi pemerintahan. Model kesuksesan tersebut dikelompokkan berdasarkan pada satu proses mengikuti proses yang lainnya (DeLone & McLean, 2003). Model kesuksesan *information system* tersebut adalah:

**1. Kualitas sistem (*system quality*)**

Kesuksesan sistem ini berpengaruh pada tingkat penggunaan pemakai. Dimana semakin sempurna sistem untuk memenuhi kebutuhan pemakai, maka sistem ini semakin sering digunakan. Variabel yang dinilai sesuai dengan kualitas sistem yaitu adaptasi pengguna, ketersediaan dan keterjangkauan sistem, pengangan layanan secara cepat dan akurat, dan intensitas penggunaan sistem tersebut.

**2. Kualitas informasi (*information quality*)**

Informasi yang disediakan sistem mempunyai pengaruh terhadap masyarakat sebagai penggunanya. Kualitas informasi tersebut adalah kejelasan dalam penginformasian, mudah dimengerti, kesesuaian terhadap kebutuhan, dan keamanan dalam menggunakan sistem.

**3. Penggunaan (*use*)**

Tingkat penggunaan dapat diukur melalui jumlah pengakses sistem informasi, jumlah transaksi yang dilayani, dan pola navigasi dalam pelayanan sistem.

**4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)**

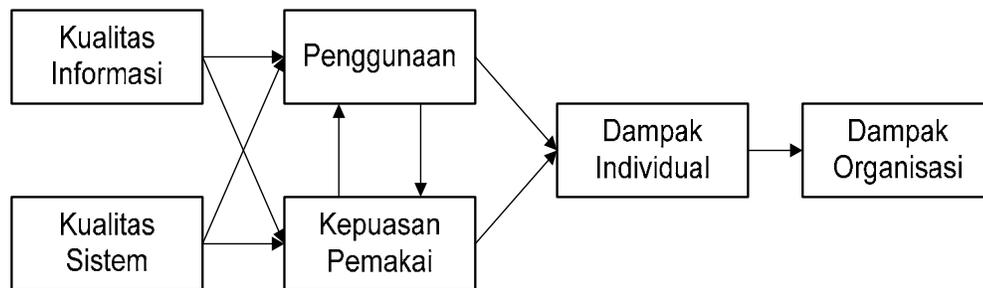
Penilaian kepuasan pemakaian sistem dapat berupa hasil survei dari lembaga maupun organisasi penyedia jasa, keseringan pengguna memakai sistem dan berulangnya pengguna memakai sistem tersebut.

**5. Dampak individual (*individual impact*)**

Setiap individu pemakai sistem akan memikirkan faktor-faktor yang dapat menarik untuk kembali memakai sistem tersebut. Faktor-faktor tersebut adalah penghematan biaya pelayanan, penghematan waktu pelayanan, penghematan pencarian keterangan tentang biaya tambahan, dan perluasan market secara alami.

**6. Dampak organisasional (*organizational impact*)**

Penyedia jasa sistem informasi sebagai penyedia layanan umum mempunyai dampak terhadap organisasinya tersebut. Jaminan akan pelayanan secara efektif, tanggap dan mempunyai empati kepada sesama penyedia jasa sistem informasi.



**Gambar 2. 4** Model DeLone & McLean

Dari model proses tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif atau negatif. Penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*).

Konsep pengembangan e-Government di setiap lembaga pemerintahan sangat ditentukan oleh :

- a. Tugas pokok dan fungsi dari setiap lembaga
- b. Jenis informasi sumberdaya
- c. Jenis layanan yang diberikan oleh masing-masing lembaga
- d. Menentukan struktur data dan proses bisnis

## 2.2. Teori Kepuasan Pelayanan Umum

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik melalui birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping

sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang profesional dalam artian pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (Doll and Torkzadeh, 1995). Dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisiensi, mengandung arti :
- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar berikut ini



**Gambar 2. 5** Ketentuan Pokok Pelayanan Publik

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayann yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem

pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan sma tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah :

- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan
- b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan
- c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

### **2.3. Teori Pendapatan Daerah**

Pendapatan asli daerah adalah penerimaan daerah dari berbagai usaha Pemerintah daerah. Untuk mengumpulkan dana guna keperluan daerah yang bersangkutan dalam membiayai kegiatan rutin maupun pembangunannya, yang terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil usaha milik daerah dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Menurut (Mardiasmo,2002) “pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah”. Pendapatan asli daerah tersebut kemudian dijadikan sebuah tolak ukur untuk membuat anggaran daerah guna memenuhi program pemerintah daerah. Fungsi dari anggaran adalah

1. Anggaran sebagai alat perencana (*Planing Tool*).

Anggaran merupakan alat perencanaan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Anggaran dibuat untuk merencanakan tindakan apa yang akan dilakukan, berapa biaya yang dibutuhkan, dan berapa hasil yang diperoleh dari belanja tersebut. Anggaran sebagai alat perencanaan digunakan untuk merumuskan tujuan serta sasaran kebijakan agar sesuai dengan visi dan misi yang digunakan, mengalokasikan dana pada berbagai program dan kegiatan yang telah disusun.

2. Anggaran sebagai alat pengendalian (*Control Tool*).

Anggaran sebagai instrumen pengendalian digunakan untuk menghindari adanya over-spending, underspending dan salah sasaran dalam pengalokasian anggaran pada bidang lain yang bukan merupakan prioritas.

3. Anggaran sebagai alat kebijakan.

Anggaran sebagai alat kebijakan digunakan untuk menstabilkan ekonomi dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

4. Anggaran sebagai alat koordinasi dan komunikasi.

Setiap unit kerja terlibat dalam proses penyusunan anggaran. Anggaran merupakan alat koordinasi antar bagian, anggaran yang disusun dengan baik akan mampu mendeteksi terjadinya inkonsistensi suatu unit kerja dalam pencapaian tujuan organisasi. Di samping itu, anggaran juga berfungsi sebagai alat komunikasi antar unit kerja dalam lingkungan eksekutif.

5. Anggaran sebagai alat penilaian kinerja.

Anggaran merupakan wujud komitmen dari *budget holder* (eksekutif) kepada pemberi wewenang (legislatif). Kinerja eksekutif akan dinilai berdasarkan pencapaian target anggaran dan efisiensi pelaksanaan anggaran.

6. Anggaran sebagai alat motivasi.

Anggaran dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi pimpinan dan stafnya agar bekerja secara ekonomis, efektif dan efisien dalam mencapai target dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Di dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah disebutkan bahwa sumber pendapatan daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah, Bagi Hasil Pajak dan Bukan Pajak. Pendapatan Asli Daerah sendiri terdiri dari:

1. pajak daerah,

2. retribusi daerah,
3. hasil pengolahan kekayaan daerah yang dipisahkan,
4. lain-lain PAD yang sah.

#### **2.4. Teori Analisis Korelasi dan Statistik**

Penggunaan statistik dalam penelitian berguna sebagai alat bantu untuk menganalisis data penelitian. Dalam kehidupan sehari-haripun kita banyak berhubungan dengan statistik. Statistik adalah kumpulan data, bilangan maupun non-bilangan yang disusun dalam tabel atau diagram, yang melukiskan atau menggambarkan suatu persoalan. (Priyatno, 2009)

Statistik oleh para peneliti atau pemakai digunakan untuk menentukan sampel yang representatif sehingga efisiensi kerja dapat tercapai, untuk membaca data semudah mungkin, untuk melihat ada tidaknya perbedaan antar kelompok, untuk melihat ada tidaknya hubungan antar variabel, untuk melakukan prediksi dalam waktu yang akan datang maupun waktu yang lalu, dan untuk melakukan interpretasi atas data yang terkumpul.

Pada setiap penggunaan statistik selalu berhubungan dengan data. Dalam kehidupan sehari-hari, jenis data yang ada dibagi menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut.

##### **a. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif adalah data berbentuk angka yang dikelompokkan kembali berdasarkan skala interval dan rasio. Pada data jenis ini, sifat informasi yang dikandung oleh data berupa informasi bilangan. Data jumlah penduduk, jumlah pendapatan nasional, jumlah keluarga di suatu daerah merupakan data yang bersifat kuantitatif. Data kuantitatif bisa berupa variabel diskrit, yaitu variabel yang berasal dari perhitungan, dan variabel kontinu yang merupakan variabel yang berasal dari hasil pengukuran. Data diskrit merupakan data kuantitatif yang mempunyai sifat bulat, tidak dalam bentuk pecahan. Sedangkan data kontinu merupakan data kuantitatif yang berasal dari hasil pengukuran dan bisa dalam bentuk pecahan.

b. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data berbentuk angka yang dikelompokkan kembali berdasarkan skala nominal dan ordinal. Data jenis kelamin, data tingkat pendidikan, dan data agama yang dianut oleh penduduk merupakan contoh data kualitatif. Karena pada statistik analisis data menggunakan metode dan rumus matematis, maka apabila data kualitatif akan diolah dengan menggunakan metode statistik maka data tersebut harus dibuat menjadi data kuantitatif.

Korelasi adalah hubungan antara dua variabel atau lebih yang ada pada sampel untuk diberlakukan pada seluruh populasi dimana sampel diambil. Dalam analisis korelasi akan dibahas apakah data sampel yang ada menyediakan bukti cukup bahwa ada hubungan antara variabel-variabel dan populasi asal sampel dan jika ada hubungan, seberapa kuat hubungan antar variabel tersebut. Salah satu langkah untuk menentukan korelasi adalah dengan menentukan koefisien korelasi.

Koefisien korelasi adalah koefisien yang menggambarkan tingkat keeratan hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Misalnya dipunyai sampel acak berpasangan berukuran  $n$  yaitu  $(x_1, y_1), (x_2, y_2), \dots, (x_n, y_n)$ , maka ukuran korelasi antara variabel  $X$  dan variabel  $Y$  harus memenuhi syarat sebagai berikut.

- a. Nilai koefisien korelasi hanya antara  $-1$  sampai dengan  $1$ .
- b. Jika nilai  $X$  semakin besar berpasangan dengan nilai  $Y$  yang juga semakin besar dan jika nilai  $X$  semakin kecil berpasangan dengan nilai  $Y$  yang juga semakin kecil, maka korelasi dikatakan positif.
- c. Jika nilai  $X$  semakin besar berpasangan dengan nilai  $Y$  yang semakin kecil dan jika nilai  $X$  semakin kecil berpasangan dengan nilai  $Y$  yang semakin besar, maka korelasi dikatakan negatif.
- d. Jika nilai  $X$  tampak berpasangan secara acak dengan  $Y$  dengan ukuran korelasi mendekati nol. Hal ini terjadi bila variabel  $X$  dan variabel  $Y$

Independen, sehingga dapat dikatakan antara variabel X dan Y tidak terdapat korelasi.

Koefisien korelasi positif terbesar adalah 1 dan koefisien korelasi negatif terbesar adalah -1, sedangkan yang terkecil adalah 0. Bila hubungan antara dua variabel atau lebih itu mempunyai koefisien korelasi 1 atau -1, maka hubungan tersebut sempurna. Dalam arti kejadian-kejadian pada variabel satu akan dapat dijelaskan atau diprediksikan oleh variabel yang lain tanpa terjadi kesalahan (error). Semakin kecil koefisien korelasi, maka akan semakin besar error untuk membuat prediksi. Ukuran korelasi yang sering digunakan adalah koefisien korelasi Pearson product moment, yang dinotasikan dengan  $r$  dan didefinisikan sebagai berikut.

Koefisien korelasi *Pearson product moment* digunakan untuk menduga koefisien korelasi populasi. Tetapi untuk membuat kesimpulan,  $r$  mempersyaratkan bahwa populasi asal sampel bivariat dengan pengukuran sekurang-kurangnya dalam skala interval dan berdistribusi normal. Karena asumsi kenormalan sering tidak terpenuhi, maka nilai dalam  $r$  tidak berlaku. Oleh karena itu dikembangkan pembahasan mengenai koefisien korelasi nonparametrik.

## **2.5. Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Kota Yogyakarta**

Kota Yogyakarta saat ini telah mempunyai situs web (<http://www.pemda-diy.go.id/>) seperti terlihat pada gambar berikut.

www.jogjakota.go.id  
Situs Resmi Pemerintah Kota Yogyakarta

home | peta situs | webmail | link | kontak |

Online Sejak 7 Oktober 2002. Anda Pengunjung Ke : 15111316. Pengunjung Online : 15

**Berita Utama**

**PRESTASI TK PKK AMONG PUTRA KARANGWARU KIDUL**  
Senin, 14 Februari 2011  
Mempersiapkan anak hidup pada masanya adalah kewajiban semua pihak, termasuk di dalamnya orang tua, sekolah, guru, masyarakat dan pemerintah

**WAWALI SERAHKAN INSTALASI IPAL KOMUNAL KE WARGA TEJOKUSUMAN**  
Minggu, 13 Februari 2011  
Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Wakil Walikota Yogyakarta, H Haryadi Suyuti menyerahkan hasil pembangunan Instalasi

**Aktualita Jogja**

**ENGLISH SPEAKING CLUB HADIR DI PERPUSTAKAAN KOTA**  
Selasa, 01 Februari 2011  
Perpustakaan Kota Yogyakarta bekerjasama dengan Lembaga Kursus Bahasa Inggris ELTI Yogyakarta

**Pokok dan Tokoh**

**DJONO KETUA RW TERTUA DI KOTA JOGJA**  
Rabu, 15 Desember 2010

**Gambar 2. 6** Situs Web Pemerintah Kota Yogyakarta

Dalam tulisan website tersebut dilontarkan ide atau pemikiran pengembangan e-Government yang difokuskan pada beberapa hal, yaitu:

- kesesuaian visi dan strategi pengembangan e-Government dengan visi dan strategi pengembangan.
- tahapan pengembangan e-Government.
- persiapan persyaratan keberhasilan e-Government.

*Digital Government Service* (DGS) merupakan suatu terobosan baru di bidang e-Government yang menyediakan akses kepada penggunanya untuk terlibat secara langsung dengan proses pelayanan umum. Sampai dengan saat ini terdapat 6 (enam) DGS unggulan pemerintah Provinsi DIY, yaitu :

- Agricenter (<http://agricenter.jogjaprovo.go.id/>)

Berisi tentang informasi pertanian yang ada di lingkup Yogyakarta seperti update harga pokok hasil bumi, statistik pertanian, dan peta geografis pertanian.

- b. Bursa kerja online (<http://nakertrans.pemda-diy.go.id/>)  
Berisi tentang informasi Dinas Pekerjaan dan Transmigrasi, informasi tersebut berupa informasi beasiswa, dan informasi lowongan pekerjaan baik lowongan CPNS maupun swasta di daerah Yogyakarta.
- c. Fishery Bussiness Center (<http://www.fbc.perikanan-diy.info>)  
Berisi tentang informasi Dinas Kelautan dan Perikanan, informasi yang tersedia dalam halaman tersebut adalah informasi tentang harga pasar ikan, usaha perikanan unggulan, profil pengusaha dibidang perikanan dan informasi mengenai event-event.
- d. Jogja Belajar (<http://www.jogjabelajar.org/>)  
Merupakan halaman yang menyediakan sarana portal pendidikan bagi SD, SMP, SMA dan pendidikan non formal di Yogyakarta. Portal tersebut dipersilakan untuk memanfaatkan layanan ini sebagai media pembelajaran baik di sekolah maupun di luar sekolah.
- e. Jogja Bisnis (<http://202.169.224.84/jogjabisnis/>)  
Berisi tentang informasi IKM/Sentra Industri Kecil Menengah dan Pusat Perdagangan dan Lembaga/Asosiasi Provinsi DIY baik berupa pelatihan sertifikasi, event yang dilaksanakan, dan informasi Balai Pelayanan Bisnis.
- f. Jogja Sehat (<http://dinkes.jogjaprov.go.id/>)  
Berisi tentang profil Dinas Kesehatan DIY yang menampilkan informasi kesehatan, informasi penganan keluhan masyarakat tentang kesehatan, informasi penyuluhan dan informasi tentang penanggulangan bencana,
- g. Plaza Informasi (<http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id>)  
Plaza informasi adalah pemberitahuan informasi melalui media online yang berisi tentang segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat secara luas tentang tempat-tempat yang hendak dikunjungi.
- h. Visiting Jogja (<http://visitingjogja.com>)  
Halaman website yang menampilkan informasi dari Dinas Pariwisata DIY, beberapa fitur yang ditampilkan yaitu tentang pariwisata dan seni budaya. Dalam website tersebut terdapat informasi event yang berlangsung di Yogyakarta, peta pariwisata Yogyakarta, informasi pelayanan pariwisata.

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

Metodologi dalam penelitian ini akan membahas langkah-langkah yang dilakukan sampai proses analisis data.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel atau lebih. Penelitian asosiatif merupakan penelitian dengan tingkatan tertinggi dibanding penelitian deskriptif dan komparatif (Priyatno, 2009). Dengan penelitian asosiatif dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala atau fenomena.

Adapun definisi studi kasus adalah strategi penelitian yang terfokus pada pemahaman pada sesuatu yang dinamis dalam konteks tunggal. Studi kasus dapat melibatkan satu kasus atau lebih dengan tingkat analisis yang berbeda-beda. Studi kasus dapat digunakan untuk memberikan gambaran terhadap suatu masalah, pengujian teori, atau pembentukan teori (Wijaya, 2010).

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Data-data penelitian ini diperoleh dari:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dilakukan dengan beberapa pihak yaitu pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta, Badan Informasi Daerah Kota Yogyakarta dan beberapa orang pengguna sistem.

Wawancara ini dilakukan secara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman

wawancara yang dilakukan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

b. Observasi

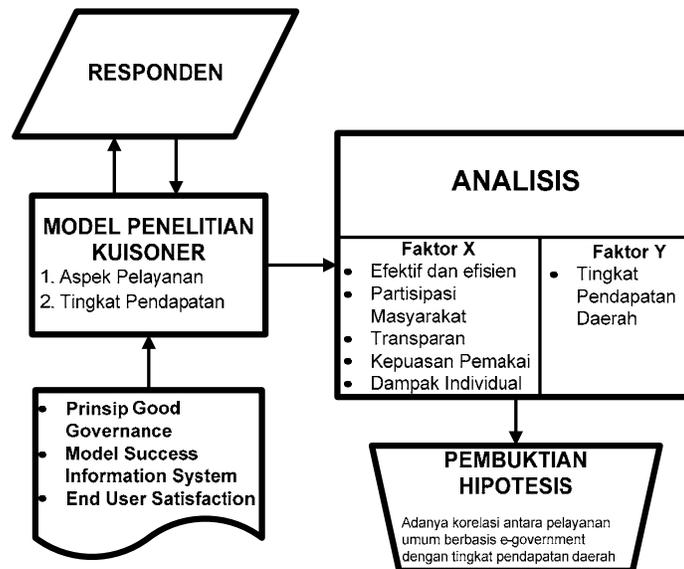
Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Wijaya, 2010). Observasi pada penelitian ini dilakukan pada seluruh elemen baik sistem yang sedang berjalan, pengguna, maupun pengelola.

Dari segi prosesnya, observasi yang dilakukan merupakan observasi berperan serta (*participant observation*), dimana peneliti terlibat dalam kegiatan orang yang sedang diamati (sumber data penelitian). Dari segi instrumentasi yang digunakan, observasi ini tergolong ke dalam observasi tidak terstruktur, yaitu observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis.

c. Kuesioner

Pada penelitian ini kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner dibangun dengan mengadaptasi prinsip *Good Governance*, *Information System Success Model*, dan *End User Satisfaction* pada pertanyaan-pertanyaan kuesioner penelitian.

Proses pelaksanaan analisis ini dimulai dari model penelitian kuisisioner, yaitu dari aspek pelayanan yang terkait dengan kepuasan masyarakat dan dari tingkat pendapatan daerah. Model tersebut mengacu pada teori *good governance*, *information system success model* dan *end user satisfaction*. Kemudian dari model tersebut diambil 5 dimensi yang sesuai dengan pelayanan umum dan pendapatan daerah untuk dijadikan kuisisioner yang diberikan kepada responden. Setelah proses kuisisioner berlangsung, tahap berikutnya adalah menganalisis data yang didapat menggunakan SPSS. Dengan faktor x nya adalah efektif dan efisien, partisipasi masyarakat, transparansi, kepuasan pemakai dan dampak individual. Faktor y nya adalah tingkat pendapatan daerah.



**Gambar 3. 1** Proses Pelaksanaan Analisis

### 3.3 Sumber dan Jenis Data

Sumber data dari penelitian ini dapat dibagi menjadi sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari wawancara, observasi pada sistem, dan pengguna layanan umum melalui kuesioner. Sementara data sekunder diperoleh dari tingkat pendapatan daerah dan literatur yang sesuai dengan penelitian.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- Data mengenai jumlah pendapatan daerah di Kota Yogyakarta. Data ini digunakan sebagai penentu permasalahan yang diteliti.
- Data penunjang, yaitu data yang bersifat membantu proses penelitian. Yang termasuk dalam kategori ini adalah data-data yang berkaitan dengan item-item kuesioner.
- Data primer diperoleh dari tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di instansi Pemerintahan Kota Yogyakarta. Hal ini dilakukan karena layanan yang digunakan untuk penelitian ini adalah layanan e-Government Pemerintahan Kota Yogyakarta. Informasi tentang pendapatan daerah dilakukan di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta. Adapun layanan umum yang berbasis implementasi e-Government di Kota Yogyakarta adalah

1. Layanan informasi perizinan

Pada layanan ini, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Perizinan dan Bagian Umum memberikan informasi pelayanan dan penyediaan akses untuk melakukan berbagai macam perizinan.

2. Layanan kesehatan

Pada layanan ini, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Kesehatan memberikan informasi tentang pelayanan terpadu kesehatan, baik berupa pembayaran maupun informasi tentang kesehatan.

3. Layanan kependudukan

Pada layanan ini, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan informasi tentang layanan kependudukan.

4. Layanan informasi pariwisata

Pada layanan ini, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Pariwisata dan Budaya memberikan informasi tentang layanan kepariwisataan dan budaya.

5. Layanan informasi daerah.

Pada layanan ini, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Badan Informasi Daerah memberikan informasi tentang data elektronik di daerah.

### **3.5 Responden.**

Penelitian ini meninjau keberhasilan tingkat pendapatan daerah dan tingkat kepuasan penggunaan e-Government dilihat dari perspektif pengguna. Penyebaran

quisioner ini menggunakan sistem acak yang ditujukan kepada 40 warga yang terlibat secara langsung dengan proses pelayanan di Pemerintah Kota Yogyakarta.

### **3.6 Definisi Operasional**

Untuk memudahkan pemahaman dan lebih memperjelas variabel dalam penelitian ini maka perlu definisi operasional sebagai berikut

#### **3.6.1 Karakteristik Responden**

Berdasarkan gambaran secara umum pada bagian ini ditampilkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, tahun lahir, status, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pengalaman menggunakan layanan publik di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta. Gambaran karakteristik responden ini dimaksudkan untuk melihat distribusi sebaran responden berdasarkan karakteristik yang telah disebutkan diatas. dengan demikian akan dapat memberi masukan dalam pengambilan kesimpulan penelitian.

#### **3.6.2 Penilaian Kualitas Dan Kepuasan Pelayanan**

Dalam penelitian ini diambil irisan beberapa faktor dari prinsip *Good Governance*, *Information System Success Model*, dan *End User Satisfaction*. Beberapa faktor tersebut adalah

##### **a. Efektif dan Efisien**

Variabel ini berhubungan dengan bagaimana penggunaan layanan yang berimplementasikan pada e-Government dapat bermanfaat bagi pengguna. Pelayanan tersebut memiliki aspek:

- 1) Kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan dan menggunakan layanan.
- 2) Pelayanan dengan teknologi informasi dapat mempercepat proses kerja dari sisi waktu.
- 3) Teknologi tersebut dapat meningkatkan kualitas maupun produktifitas layanan.

**b. Partisipasi Masyarakat**

Pada dimensi ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan, termasuk dalam kriteria ini adalah:

- 1) Ketersediaan fasilitas untuk berkomunikasi dengan pejabat dan dinas pemerintah terkait melalui chatting, forum dan milis.
- 2) Upaya untuk menampung keluhan, kebutuhan dan permintaan masyarakat akan layanan publik.
- 3) Masyarakat dilibatkan dalam proses sosialisasi dan evaluasi terhadap sistem pelayanan umum.

**c. Kepuasan Pemakai**

Penilaian kepuasan pemakaian sistem dapat berupa hasil survei dari lembaga maupun organisasi penyedia jasa, keseringan pengguna memakai sistem dan berulangnya pengguna memakai sistem tersebut.

**d. Dampak Individual**

Faktor-faktor tersebut adalah penghematan biaya pelayanan, penghematan waktu pelayanan, penghematan pencarian keterangan tentang biaya tambahan.

**e. Transparansi**

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

### 3.6.3 Tingkat pendapatan

Menurut teori tingkat pendapatan (Mardiasmo, 2002), variabel pendapatan mempunyai kriteria sebagai berikut :

1. Peningkatan pendapatan tersebut dirasakan sampai kepada elemen masyarakat terendah.
2. Adanya pembangunan daerah dilihat dari segi fisik maupun non fisik.
3. Adanya peningkatan anggaran belanja untuk memperbaiki sarana dan prasarana.
4. Anggaran pemerintah daerah digunakan sebagai kebijakan untuk menentukan program pembangunan pemerintah dalam waktu ke depan.

## 3.7 Model Quisioner

### 3.7.1 Model Nilai

Analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana latar belakang responden yang memberikan jawaban akan obyek yang diteliti. Metode analisis dengan menggunakan distribusi frekuensi.
- b. Metode yang digunakan adalah regresi linier.
  1. Model regresi dikatakan layak jika angka signifikansi pada ANOVA sebesar  $< 0.05$ .
  2. Predictor yang digunakan sebagai variabel bebas harus layak. Kelayakan ini diketahui jika angka *Standard Error of Estimate*  $< \textit{Standard Deviation}$ .
  3. Tidak boleh terjadi multikolinieritas, artinya tidak boleh terjadi korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah antar variabel bebas. Syarat ini hanya berlaku untuk regresi linier berganda dengan variabel bebas lebih dari satu.
  4. Tidak terjadi otokorelasi. Terjadi otokorelasi jika angka Durbin dan Watson (DB) sebesar  $< 1$  dan  $> 3$ .

5. Keselerasan model regresi dapat diterangkan dengan menggunakan nilai  $r^2$  semakin besar nilai tersebut maka model semakin baik. Jika nilai mendekati 1 maka model regresi semakin baik. Nilai  $r^2$  mempunyai karakteristik diantaranya: 1) selalu positif, 2) Nilai  $r^2$  maksimal sebesar 1. Jika Nilai  $r^2$  sebesar 1 akan mempunyai arti kesesuaian yang sempurna. Maksudnya seluruh variasi dalam variabel Y dapat diterangkan oleh model regresi. Sebaliknya jika  $r^2$  sama dengan 0, maka tidak ada hubungan linier antara X dan Y.
6. Terdapat hubungan linier antara variabel bebas (X) dan variabel tergantung (Y).
7. Kedua variabel bersifat dependen, artinya satu variabel merupakan variabel bebas (disebut juga sebagai variabel predictor) sedang variabel lainnya variabel .

### **3.7.2 Hasil Akhir Analisis**

Setelah analisis data baik analisis kualitatif yang berasal dari wawancara dan analisis kuantitatif yang menggunakan SPSS, maka akan didapat hasil berupa ada tidaknya hubungan antara tingkat pendapatan daerah dengan tingkat kepuasan pelayanan berbasis e-Government

### **3.8 Metode Analisis Data**

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode Distribusi Frekuensi Relatif yaitu data dikumpulkan dan kemudian dihitung prosentase dengan menggunakan koefisien yang telah ditentukan menggunakan software SPSS. Data yang diperoleh dari hasil perhitungan prosentasi kemudian dikategorikan serta dicari kesesuaiannya menurut variabel yang telah ditentukan kemudian dianalisis. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan suatu deskripsi, maka analisis dilakakukan dengan jalan mengaitkan kategori data ke dalam kerangka yang telah ada.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis pada layanan umum yang berimplementasikan e-Government di Pemerintah Kota Yogyakarta berdasarkan kepuasan atas pelayanan tersebut sangat menunjang terhadap pendapatan daerah.

Seluruh hasil dari penilaian tersebut dijelaskan dalam suatu analisis baik analisis secara kualitatif maupun analisis secara kuantitatif.

#### **4.1 Analisis Data Pribadi (karakteristik) Responden**

Analisis data pribadi (karakteristik) responden dilakukan dengan mengidentifikasi karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pengalaman menggunakan layanan umum berimplementasikan e-Government. Pengambilan sampel dilakukan secara acak kepada responden yang sedang menggunakan layanan umum berimplementasikan e-Government pada dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 24 orang atau 60%. Sisanya perempuan sebanyak 16 orang atau 40%. Tingkat pendidikan responden berkisar antara SMP sampai S2, dengan tingkatan paling banyak adalah SMA/SMK yaitu 13 orang atau 32%. Pendidikan S1 yaitu sejumlah 10 orang atau 25%. Pendidikan S2 memberikan sumbangsih sebesar 4 orang atau 10%. Jumlah yang paling sedikit adalah responden yang berpendidikan SMP, yaitu sebanyak 2 orang atau 5%. Dilihat dari jenis pekerjaan, mayoritas responden adalah pegawai swasta sebanyak 15 orang atau sebesar 37,5%. Sisanya terdiri dari mahasiswa 6 orang, wirausaha 8 orang, PNS 3 orang, dan lainnya sebesar 8 orang. Para responden telah berpengalaman menggunakan pelayanan umum pada pemerintah Kota Yogyakarta adalah 10 orang responden baru pertama kali atau sebesar 25%, 13 orang responden atau sebesar 32,5% pernah lebih dari sekali dan sisanya adalah 17

orang atau 42,5% sering menggunakan pelayanan umum di pemerintah Kota Yogyakarta.

**Tabel 4.1** Data Karakteristik Responden

| <b>Karakteristik Responden</b> | <b>Jumlah</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------|---------------|----------|
| <b>Jenis Kelamin</b>           |               |          |
| Laki-laki                      | 24            | 60       |
| Perempuan                      | 16            | 40       |
| <b>Status Perkawinan</b>       |               |          |
| Belum Menikah                  | 18            | 45       |
| Menikah                        | 22            | 55       |
| <b>Pendidikan Terakhir</b>     |               |          |
| SMP                            | 2             | 5        |
| SMA/SMK                        | 13            | 32       |
| D1/D2                          | 4             | 10       |
| D3                             | 7             | 17       |
| S1                             | 10            | 25       |
| S2                             | 4             | 10       |
| <b>Pekerjaan</b>               |               |          |
| Pelajar/Mahasiswa              | 6             | 15.0     |
| PNS                            | 3             | 7.5      |
| Wirausaha                      | 8             | 20.0     |
| Swasta                         | 15            | 37.5     |
| Lain-lain                      | 8             | 20.0     |
| <b>Pengalaman dgn e-gov</b>    |               |          |
| Sekali                         | 10            | 25       |
| Lebih dari sekali              | 13            | 32.5     |
| Sering                         | 17            | 42.5     |

## 4.2 Analisis Data Primer

### 4.2.1 Perkembangan Layanan e-Government Kota Yogyakarta

Berbagai alasan dan tujuan dikemukakan oleh setiap elemen pemerintah dalam mengimplementasikan layanan e-Government. Begitu pula dengan Pemerintah Kota Yogyakarta. Berdasarkan dari hasil beberapa wawancara kepada salah satu anggota dinas-dinas yang terkait dengan pelayanan umum dan pendapatan daerah, maka bisa disampaikan hasil sebagai berikut :

1. Pemerintah Kota Yogyakarta ikut serta berpartisipasi dalam pelaksanaan instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003.
2. Pemda berusaha untuk memberikan layanan dan informasi yang cepat dan tepat.

Sementara itu tujuan dari Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan dan menerapkan layanan e-Government adalah menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari tindak (KKN) serta pemberian informasi yang tepat kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk semua layanan e-Government yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah Kota, dipekerjakan 24 orang pegawai khusus berada di Badan Informasi dan Telematika Sekda Kota Yogyakarta. Website Pemerintah Kota Yogyakarta bisa diakses melalui <http://jogjakota.go.id>. Website ini terintegrasi dengan semua sistem informasi SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang berfungsi untuk melayani masyarakat seperti LPSE, UPIK, Perizinan dan dapat digunakan untuk menangani pendaftaran dan pengumuman CPNS.

Setiap layanan yang diberikan pemerintah akan membutuhkan dana yang cukup besar, dan untuk layanan e-Government Kota Yogyakarta pemerintah telah mempunyai anggaran yang diperoleh dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dana dari APBD ini digunakan untuk merawat aplikasi layanan e-Government apabila terjadi gangguan, selain itu juga untuk penggajian pegawai yang mengelola layanan e-Government.

Di dalam menerapkan layanan e-Government, pemerintah Kota Yogyakarta mempunyai beberapa kendala. Adapun kendala tersebut adalah:

1. Sumber daya manusia (penyedia jasa) dan sarana prasarana belum memadai sepenuhnya.

2. Skill managerial seorang atasan mempengaruhi iklim tata pemerintahan di setiap dinas yang dibawahinya.
3. Terhentinya kebijakan penggunaan sistem informasi dari segi birokrasi.

Meskipun mempunyai banyak kendala, Pemerintah Kota Yogyakarta mempunyai rencan kedepan untuk layanan e-Government yaitu melakukan penambahan dan pengembangan aplikasi dan pengembangan jaringan sampai tingkat kelurahan, serta pengoptimalan layanan satu pintu di semua lini layanan umum di Kota Yogyakarta.

#### 4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas

##### a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel. Pengujiannya dilakukan dengan cara mencari nilai factor loadings dari tiap-tiap indikator atau butir pernyataan. Apabila nilai factor loadings lebih besar dari atau sama dengan 0,3, maka indikator tersebut bisa dikatakan valid (Priyatno, 2009).

Setelah dilakukan penghitungan menggunakan perangkat lunak SPSS maka diperoleh nilai factor loadings untuk masing-masing indikator. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.2:

**Tabel 4. 2** Hasil Uji Validitas dengan Analisis Faktor Konfirmatori

| Butir<br>Pertanyaan | Efektif<br>dan<br>Efisien | Partisipasi<br>Masyarakat | Transparansi | Kepuasan<br>Pemakai | Dampak<br>Individual | Dimensi<br>Pendapatan<br>Daerah |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|---------------------|----------------------|---------------------------------|
| 1                   | 0.424                     | 0.560                     | 0.715        | 0.464               | 0.690                | 0.351                           |
| 2                   | 0.427                     | 0.732                     | 0.486        | 0.518               | 0.603                | 0.536                           |
| 3                   | 0.623                     | 0.367                     | 0.594        | 0.486               | 0.689                | 0.308                           |

|   |       |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 4 | 0.794 | 0.509 | 0.549 | 0.571 | 0.400 | 0.428 |
| 5 | 0.769 | 0.560 | 0.332 | 0.433 |       |       |

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel. Pengujiannya dilakukan dengan cara mencari nilai factor loadings dari tiap-tiap indikator atau butir pernyataan. Apabila nilai factor loadings lebih besar dari atau sama dengan 0,3, maka indikator tersebut bisa dikatakan valid (Priyatno, 2009).

Setelah dilakukan penghitungan menggunakan perangkat lunak SPSS maka diperoleh nilai factor loadings untuk masing-masing indikator. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.2

Dari hasil uji validitas pada tabel di atas diperoleh nilai factor loadings dari masing-masing butir pernyataan. Dari 28 butir pernyataan yang diuji, butir pernyataan yang mempunyai nilai factor loadings lebih dari 0,3 merupakan pernyataan yang valid. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan kuesioner adalah valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode Alfa Cronbach. Suatu variabel bisa dikatakan reliabel apabila nilai Alfa Cronbach ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 (Priyatno, 2009). Dari pengujian dengan menggunakan perangkat lunak SPSS di dapat nilai Alfa Cronbach seperti pada Tabel 4.3.

**Tabel 4. 3** Uji Realibilitas dengan Metode Alfa Cronbach

| Variabel               | Reliability Statistic |               |
|------------------------|-----------------------|---------------|
|                        | Butir                 | Alfa Cronbach |
| Efektif dan Efisien    | 5                     | 0.808         |
| Partisipasi Masyarakat | 5                     | 0.768         |
| Transparansi           | 5                     | 0.754         |

|                           |   |       |
|---------------------------|---|-------|
| Kepuasan Pemakai          | 5 | 0.732 |
| Dampak Individual         | 4 | 0.758 |
| Dimensi Pendapatan Daerah | 4 | 0.623 |

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel di atas diperoleh nilai Alfa Cronbach masing-masing variabel. Terlihat bahwa nilai Alfa Cronbach semua variabel lebih besar dari 0,60. Maka semua variabel dinyatakan reliabel.

#### 4.2.3 Analisis Regresi Linier

Untuk menguji variabel-variabel yang terdapat pada rumusan hipotesis yaitu efektif dan efisien, partisipasi masyarakat, transparansi, kepuasan masyarakat, dampak individual, dan tingkat pendapatan digunakan analisis regresi berganda. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS menunjukkan hasil seperti pada Tabel 4.4.

**Tabel 4. 4** Hasil Analisis Regresi Berganda

| Variabel Independen                          |  |        |       | <i>Collinearity Statistics</i> |       |
|--|--|--------|-------|--------------------------------|-------|
|  | $\beta$                                    | t      | P     | <i>Tolerance</i>               | VIF   |
| <b>Efektif dan Efisien</b>                   | 0.413                                      | 2.097  | 0.044 | 0.577                          | 1.733 |
| <b>Partisipasi Masyarakat</b>                | -.311                                      | -1.567 | 0.126 | 0.570                          | 1.755 |
| <b>Transparansi</b>                          | 0.066                                      | 0.356  | 0.724 | 0.659                          | 1.517 |
| <b>Kepuasan Pemakai</b>                      | -.020                                      | -.118  | 0.907 | 0.811                          | 1.233 |
| <b>Dampak Individual</b>                     | 0.475                                      | 2.762  | 0.009 | 0.759                          | 1.317 |
| <i>Model Summary</i>                         | $R^2 = 0,660$ ; $F = 28,441$ ; $p = 0,000$ |        |       |                                |       |
| Variabel Dependen: Dimensi Pendapatan Daerah |  |        |       |                                |       |

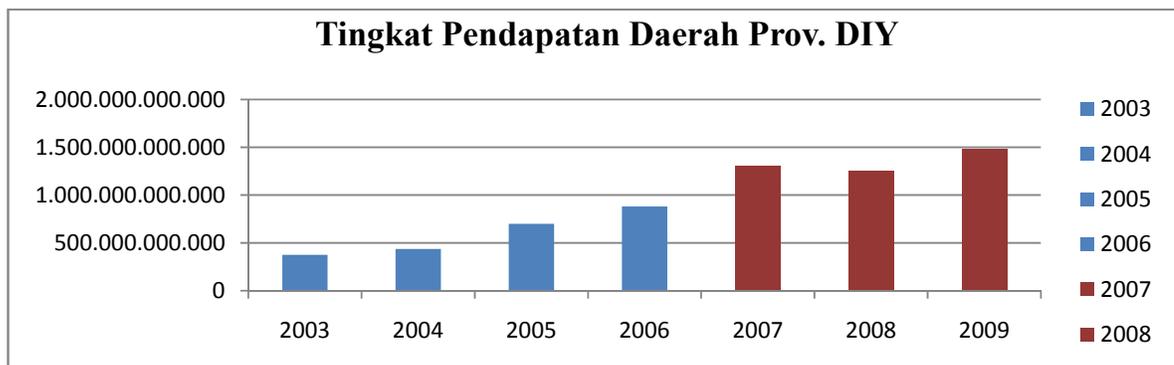
Seperti terlihat pada Tabel 4.4, ketiga variabel yang diuji mempunyai nilai Tolerance < 0,1 dan VIF < 10. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut bebas dari multikolinieritas maka model regresi dapat digunakan (Priyatno, 2009).

Dilihat dari model regresi secara keseluruhan, nilai  $R^2 = 0,660$  menunjukkan bahwa lima variabel tersebut mampu menjelaskan sebanyak 66,0%

tingkat pendapatan daerah Kota Yogyakarta. Selebihnya sebanyak 34,0% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel-variabel tersebut. Uji F atau anova menunjukkan  $F=28,441$  dengan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), menyatakan bahwa model regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi tingkat keberhasilan pendapatan daerah.

### 4.3 Analisis Data Sekunder

Sejak diberlakukannya kebijakan teknologi informasi di tahun 2003, segala lini pelayanan umum melakukan pembenahan baik dari segi sarana dan prasarana serta dari segi sumber daya manusia. Perubahan iklim dari sisi konvensional beralih menggunakan teknologi informasi tidaklah mudah. Oleh sebab itu, baru pada tahun 2006 menuju tahun 2007 pendapatan daerah Kota Yogyakarta mengalami peningkatan seiring dengan keterbiasaan masyarakat menggunakan sistem informasi yang berimplementasikan e-Government untuk memenuhi segala kebutuhan di lingkungan Kota Yogyakarta.



**Gambar 4. 1** Tingkat Pendapatan Pemerintah Kota Yogyakarta

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Melalui pengujian hipotesis yang telah dilakukan tentang korelasi tingkat kepuasan pelayanan umum dengan tingkat pendapatan daerah, ditemukan bahwa variabel efektif dan efisien, partisipasi masyarakat, transparansi, dampak individual dan kepuasan pemakai secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap peningkatan pendapatan daerah Kota Yogyakarta. Perubahan dimensi-dimensi tersebut bisa menjelaskan 66,0% dari variabel tingkat pendapatan.

Variabel-variabel tersebut terbukti mempunyai dampak signifikan terhadap tingkat pendapatan daerah. Dampak paling besar diberikan oleh variabel kepuasan pemakai, kemudian diikuti oleh variabel transparansi. Kedua dimensi tersebut berkorelasi dengan keberhasilan secara positif. Artinya, semakin tinggi kepuasan pelayanan umum atau semakin baik transparansi pelayanan umum maka cenderung tingkat pendapatan akan semakin tinggi dan sebaliknya. Dari analisa produk, terdapat satu faktor yang mempengaruhi tingkat pendapatan daerah secara signifikan, yaitu faktor pengalaman menggunakan pelayanan berbasis e-Government. Faktor ini juga berkorelasi positif terhadap tingkat pendapatan. Artinya, semakin berpengalamannya masyarakat maka kepuasan menggunakan sistem pelayanan umum berbasis e-Government terhadap tingkat pendapatan daerah akan semakin tinggi dan sebaliknya.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan, peneliti mempunyai beberapa saran kepada pihak yang ingin melanjutkan penelitian ini, diantaranya:

1. Pengisian kuesioner oleh responden penelitian kali ini dirasa belum maksimal. Dari 40 responden yang diberikan kuesioner hanya mewakili beberapa pelayanan umum di Pemerintah Kota Yogyakarta. Ada baiknya penelitian berikutnya memperbanyak responden yang mewakili semua dinas dibawah pemerintah yang mengimplementasikan e-Government pada pelayanan umumnya sehingga keakuratan hasil penelitian lebih baik.
2. Penelitian ini baru menemukan sebanyak 66,0% variabel yang mampu mempengaruhi kepuasan pelayanan umum terhadap tingkat pendapatan. Sehingga dipastikan masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi tingkat pendapatan. Perlu diteliti dan diuji lebih lanjut tentang variabel tersebut.

Pada proses penelitian ini pula, peneliti mempunyai beberapa saran kepada pihak pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan umum, saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Proses pelayanan umum berbasis e-Government hendaknya disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ada. Sehingga proses pemanfaatan teknologi dapat maksimal.
2. Pemerintah seharusnya lebih meningkatkan iklim pemerintahan *good governance and clean government* sehingga diharapkan birokrasi dan berbagai kepentingan menyangkut tingkat pendapatan sesuai dengan harapan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Bozz dan Hamilton, 2001. E-Government - Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy, Bertelsmann Stiftung Foundation.
- Delone, and Mclean. 2003. The DeLone and Mclean Model of Information System Success: A Ten Year Update. <http://mtsu32.mtsu.edu:11409/698-Delone&McLean-TenYearUpdate.pdf>/(diakses tanggal 11 Februari 2011).
- Dwiyanto, Agus (Editor) 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada Universty Press, Yogyakarta
- Indrajit, Richardus Eko, 2002. Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Indrajit, Richardus Eko, 2005. E-Government In Action, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Priyatno, Duwi, 2009. SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate Penerbit Gava Media, Yogyakarta
- Purwanto, Arie, 2007. Model Pemeriksaan Kinerja Aplikasi E-Government. <http://www.scribd.com/doc/30916519/Model-Pemeriksaan-Kinerja-aplikasi-E-Government> (diakses tanggal 7 September 2010)
- Suntono, 2005. Pengaruh Pendapatan Asli Daerah Terhadap Perkembangan Pembangunan. Unnes Press, Semarang.
- Susartono. E-Government di Indonesia. 2006. [http://www.fisip.uns.ac.id/publikasi.sp2\\_1\\_susartono.pdf](http://www.fisip.uns.ac.id/publikasi.sp2_1_susartono.pdf)/(diakses 8 November 2010)
- Tri Atmojo, Yuniarto. 2007. Pelayanan Publik dan Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan.<http://triatmojo.wordpress.com/2007/01/15/pelayanan-publik-dan-konsep-tentang-kepuasan-pelanggan/>(diakses tanggal 7 September 2010)
- Wescoot, Clay G. 2006. E-government And The Applications of Technology To Government Services. Asian Development Bank
- Wijaya, Tony, 2010. Analisis Multivariate, Penerbit UAJY, Yogyakarta

**LAMPIRAN**

## Lampiran 1

**IDENTITAS RESPONDEN**

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut ini:

Semua data akan di jamin kerahasiaannya;

|   |                          |                     |                  |
|---|--------------------------|---------------------|------------------|
| 1. Jenis kelamin  | :                        | a. Laki-laki        | b. Perempuan     |
| 2. Status   | :                        | a. Menikah          | b. Belum Menikah |
| 3. Pendidikan Terakhir  | :                        |                     |                  |
|   | ( ) SMP                  | ( ) D3              |                  |
|   | ( ) SMU/SMK              | ( ) S1              |                  |
|   | ( ) D 1                  | ( ) S2              |                  |
| 4. Pekerjaan  | :                        |                     |                  |
|   | ( ) Pelajar / Mahasiswa  | ( ) Swasta          |                  |
|   | ( ) PNS                  | ( ) Lain-lain ..... |                  |
|   | ( ) Wirausaha            |                     |                  |
| 5. Pengalaman menggunakan layanan publik/mengurus proses perijinan di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta : |                          |                     |                  |
|   | ( ) Pertama kali         |                     |                  |
|   | ( ) Lebih dari satu kali |                     |                  |
|   | ( ) Sering               |                     |                  |

| No                            | PERNYATAAN   | SS | S | N | TS | STS |
|-------------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| <b>Efektif dan Efisien</b>    |  |    |   |   |    |     |
| 1                             | Penggunaan teknologi informasi mempermudah dalam proses pelayanan pada masyarakat  | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
| 2                             | Ketersediaan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi pada masyarakat sudah tersedia   | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
| 3                             | Portal website Pemerintah Kota Yogyakarta mudah diakses untuk berbagai transaksi   | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
| 4                             | Waktu untuk menyelesaikan masalah perijinan lebih singkat  | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
| 5                             | Akses informasi untuk mendapatkan pelayanan mudah didapatkan   | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
| <b>Partisipasi Masyarakat</b> |  |    |   |   |    |     |
| 1                             | Adanya proses pelibatan masyarakat secara luas dalam pengambilan keputusan melalui polling, milis dan forum sudah efektif                    | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
| 2                             | Masyarakat selalu dilibatkan dalam evaluasi penerapan teknologi informasi pada pelayanan publik  | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |
| 3                             | Akses untuk bertanya dan berkonsultasi secara langsung melalui website telephone dan sms interaktif pada pejabat pemerintah sudah terlaksana | 5  | 4 | 3 | 2  | 1   |

|                                  |  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|--|---|---|---|---|---|
|                                  | penggunaannya  |   |   |   |   |   |
| 4                                | Semua pelayanan yang dilakukan secara elektronis/online telah disosialisasikan oleh pemda            | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5                                | Penyampaian pendapat masyarakat dengan pemda dilakukakan dengan mudah                                | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>Transparansi</b>              |  |   |   |   |   |   |
| 1                                | Adanya pelaporan pendapatan daerah secara transparan kepada masyarakat                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2                                | Proses penggunaan biaya yang disetorkan kepada pemerintah telah transparan                           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3                                | Jalinan kerjasama dan koordinasi dinas terkait untuk mendukung pelayanan publik sudah baik           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4                                | Adanya informasi secara terbuka tentang proses jalannya pelayanan umum                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5                                | Adanya jaminan jadwal waktu penyelesaian pelayanan   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>Kepuasan Pemakai</b>          |  |   |   |   |   |   |
| 1                                | Kinerja pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2                                | Pemda telah mampu menjembatani berbagai kepentingan masyarakat                                       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3                                | Kemudahan dalam proses pelayanan menggunakan teknologi informasi                                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4                                | Semua kebutuhan pelayanan sudah tersedia dengan baik   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5                                | Prosedur yang diterapkan sesuai dengan standar kebutuhan   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>Dampak Individual</b>         |  |   |   |   |   |   |
| 1                                | Masyarakat menggunakan pelayanan umum tanpa perantara  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2                                | Adanya keinginan kembali untuk memakai pelayanan menggunakan teknologi informasi                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3                                | Terbiasa menggunakan pelayanan secara online   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4                                | Proses pelayanan kebutuhan dapat dilakukan dalam satu waktu  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>Dimensi Pendapatan Daerah</b> |  |   |   |   |   |   |
| 1                                | Pemerataan program pembangunan dari tiap dinas di bawah pemda  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2                                | Meningkatnya pembangunan daerah dilihat dari segi fisik maupun non fisik                             | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3                                | Adanya kebijakan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan untuk meningkatkan pendapatan daerah | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4                                | Meningkatnya pelayanan umum dilihat dari segi sarana dan prasarana                                   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Lampiran 2

**DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN**

| <b>Responden</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Tahun Lahir</b> | <b>Status</b> | <b>Pendidikan</b> | <b>Pekerjaan</b> | <b>Pengalaman dgn e-gov</b> |
|------------------|----------------------|--------------------|---------------|-------------------|------------------|-----------------------------|
| 1                | Laki-laki            | 1987               | Menikah       | S1                | PNS              | Sering                      |
| 2                | Laki-laki            | 1977               | Menikah       | S1                | PNS              | Sering                      |
| 3                | Laki-laki            | 1983               | Blm Menikah   | D3                | Wirausaha        | Sering                      |
| 4                | Perempuan            | 1984               | Blm Menikah   | S1                | Swasta           | >Sekali                     |
| 5                | Laki-laki            | 1980               | Blm Menikah   | D3                | Wirausaha        | Sering                      |
| 6                | Perempuan            | 1989               | Blm Menikah   | SMA               | Pelajar/Mhs      | Sekali                      |
| 7                | Laki-laki            | 1970               | Menikah       | S2                | PNS              | >Sekali                     |
| 8                | Laki-laki            | 1985               | Menikah       | S1                | PNS              | Sering                      |
| 9                | Perempuan            | 1987               | Blm Menikah   | SMA               | Pelajar/Mhs      | Sekali                      |
| 10               | Perempuan            | 1980               | Blm Menikah   | S2                | Swasta           | Sekali                      |
| 11               | Perempuan            | 1978               | Menikah       | S1                | Swasta           | >Sekali                     |
| 12               | Laki-laki            | 1988               | Blm Menikah   | S1                | Pelajar/Mhs      | Sekali                      |
| 13               | Laki-laki            | 1960               | Menikah       | SMA               | PNS              | >Sekali                     |
| 14               | Laki-laki            | 1968               | Menikah       | D3                | PNS              | Sering                      |
| 15               | Laki-laki            | 1981               | Blm Menikah   | D1/D2             | Lain-lain        | Sekali                      |
| 16               | Laki-laki            | 1990               | Blm Menikah   | SMA               | Pelajar/Mhs      | Sekali                      |

|    |           |      |             |       |             |         |
|----|-----------|------|-------------|-------|-------------|---------|
| 17 | Perempuan | 1991 | Blm Menikah | SMA   | Pelajar/Mhs | Sekali  |
| 18 | Laki-laki | 1977 | Menikah     | S1    | Wirausaha   | >Sekali |
| 19 | Laki-laki | 1988 | Blm Menikah | SMA   | Pelajar/Mhs | Sering  |
| 20 | Perempuan | 1964 | Menikah     | SMP   | Lain-lain   | Sering  |
| 21 | Perempuan | 1987 | Menikah     | D3    | Wirausaha   | Sering  |
| 22 | Laki-laki | 1971 | Menikah     | SMP   | Wirausaha   | Sering  |
| 23 | Perempuan | 1976 | Menikah     | D1/D2 | Swasta      | >Sekali |
| 24 | Laki-laki | 1970 | Menikah     | S2    | PNS         | Sekali  |
| 25 | Laki-laki | 1983 | Menikah     | S1    | PNS         | Sering  |
| 26 | Perempuan | 1980 | Menikah     | S2    | Swasta      | Sekali  |
| 27 | Perempuan | 1986 | Blm Menikah | D1/D2 | Pelajar/Mhs | Sekali  |
| 28 | Laki-laki | 1985 | Menikah     | SMA   | PNS         | Sering  |
| 29 | Laki-laki | 1955 | Menikah     | D1/D2 | PNS         | Sering  |
| 30 | Perempuan | 1958 | Menikah     | D1/D2 | PNS         | Sering  |
| 31 | Laki-laki | 1987 | Blm Menikah | SMA   | Pelajar/Mhs | Sekali  |
| 32 | Perempuan | 1987 | Blm Menikah | SMA   | Lain-lain   | >Sekali |
| 33 | Laki-laki | 1974 | Menikah     | D3    | Swasta      | Sering  |
| 34 | Laki-laki | 1990 | Blm Menikah | SMA   | Pelajar/Mhs | Sekali  |
| 35 | Perempuan | 1987 | Blm Menikah | SMA   | Pelajar/Mhs | >Sekali |
| 36 | Perempuan | 1991 | Menikah     | SMA   | Lain-lain   | >Sekali |
| 37 | Laki-laki | 1968 | Blm Menikah | D3    | PNS         | Sering  |
| 38 | Laki-laki | 1979 | Menikah     | S1    | PNS         | Sekali  |
| 39 | Laki-laki | 1987 | Blm Menikah | SMA   | Pelajar/Mhs | >Sekali |
| 40 | Perempuan | 1955 | Menikah     | S1    | PNS         | Sering  |

## Lampiran 3

**DATA PENILAIAN SISTEM**

| Responden | Efektif dan Efesien |     |     |     |     | Total | Partisipasi Masyarakat |     |     |     |     | Total |
|-----------|---------------------|-----|-----|-----|-----|-------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
|           | EE1                 | EE2 | EE3 | EE4 | EE5 |       | PM1                    | PM2 | PM3 | PM4 | PM5 |       |
| 1         | 5                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 21    | 3                      | 3   | 4   | 3   | 2   | 15    |
| 2         | 4                   | 4   | 3   | 5   | 3   | 19    | 4                      | 3   | 3   | 4   | 4   | 18    |
| 3         | 4                   | 3   | 2   | 3   | 2   | 14    | 2                      | 3   | 3   | 3   | 3   | 14    |
| 4         | 3                   | 2   | 2   | 3   | 3   | 13    | 3                      | 2   | 4   | 2   | 2   | 13    |
| 5         | 5                   | 2   | 3   | 4   | 3   | 17    | 3                      | 1   | 3   | 4   | 1   | 12    |
| 6         | 4                   | 2   | 2   | 4   | 4   | 16    | 4                      | 3   | 3   | 3   | 1   | 14    |
| 7         | 3                   | 4   | 5   | 5   | 5   | 22    | 4                      | 3   | 4   | 4   | 2   | 17    |
| 8         | 4                   | 4   | 4   | 5   | 4   | 21    | 3                      | 2   | 3   | 1   | 3   | 12    |
| 9         | 3                   | 2   | 2   | 4   | 3   | 14    | 2                      | 1   | 4   | 2   | 1   | 10    |
| 10        | 1                   | 3   | 2   | 3   | 3   | 12    | 3                      | 3   | 5   | 3   | 2   | 16    |
| 11        | 3                   | 3   | 4   | 4   | 4   | 18    | 2                      | 2   | 3   | 2   | 2   | 11    |
| 12        | 5                   | 4   | 4   | 5   | 4   | 22    | 3                      | 2   | 2   | 3   | 1   | 11    |
| 13        | 4                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 18    | 3                      | 2   | 4   | 4   | 3   | 16    |
| 14        | 3                   | 3   | 3   | 3   | 2   | 14    | 1                      | 1   | 3   | 3   | 2   | 10    |
| 15        | 2                   | 4   | 4   | 4   | 3   | 17    | 4                      | 3   | 4   | 4   | 3   | 18    |
| 16        | 4                   | 3   | 2   | 4   | 3   | 16    | 3                      | 4   | 2   | 3   | 2   | 14    |
| 17        | 4                   | 5   | 3   | 5   | 5   | 22    | 3                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 19    |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 18 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 19 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 |
| 20 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 17 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 9  |
| 21 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 7  |
| 22 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 15 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 15 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| 29 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8  | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 10 |
| 30 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8  |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 32 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 13 |
| 33 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 |
| 36 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 |
| 37 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 19 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 19 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 12 |
| 39 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 |
| 40 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |

| Responden | Transparansi |    |    |    |    | Total | Kepuasan Pemakai |     |     |     |     | Total |
|-----------|--------------|----|----|----|----|-------|------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
|           | T1           | T2 | T3 | T4 | T5 |       | KP1              | KP2 | KP3 | KP4 | KP5 |       |
| 1         | 3            | 3  | 4  | 4  | 4  | 18    | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 20    |
| 2         | 4            | 4  | 5  | 4  | 4  | 21    | 4                | 4   | 3   | 3   | 3   | 17    |
| 3         | 4            | 3  | 5  | 5  | 3  | 20    | 4                | 3   | 4   | 4   | 2   | 17    |
| 4         | 3            | 2  | 4  | 5  | 4  | 18    | 5                | 4   | 3   | 4   | 4   | 20    |
| 5         | 4            | 2  | 4  | 4  | 3  | 17    | 5                | 5   | 4   | 3   | 2   | 19    |
| 6         | 3            | 4  | 3  | 5  | 4  | 19    | 4                | 5   | 4   | 4   | 4   | 21    |
| 7         | 4            | 3  | 4  | 3  | 2  | 16    | 5                | 4   | 5   | 5   | 4   | 23    |
| 8         | 4            | 4  | 5  | 4  | 4  | 21    | 5                | 4   | 4   | 4   | 3   | 20    |
| 9         | 4            | 5  | 5  | 5  | 2  | 21    | 4                | 4   | 5   | 3   | 4   | 20    |
| 10        | 3            | 3  | 2  | 4  | 2  | 14    | 3                | 3   | 4   | 2   | 3   | 15    |
| 11        | 3            | 2  | 3  | 2  | 4  | 14    | 4                | 4   | 3   | 4   | 4   | 19    |
| 12        | 2            | 1  | 4  | 4  | 4  | 15    | 5                | 4   | 2   | 2   | 3   | 16    |
| 13        | 4            | 2  | 3  | 4  | 3  | 16    | 4                | 4   | 4   | 4   | 3   | 19    |
| 14        | 3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 19    | 3                | 4   | 3   | 4   | 4   | 18    |
| 15        | 4            | 5  | 4  | 5  | 5  | 23    | 4                | 5   | 4   | 3   | 2   | 18    |
| 16        | 3            | 3  | 4  | 4  | 4  | 18    | 5                | 5   | 3   | 4   | 4   | 21    |
| 17        | 5            | 5  | 5  | 5  | 3  | 23    | 5                | 3   | 2   | 2   | 2   | 14    |
| 18        | 4            | 4  | 4  | 3  | 5  | 20    | 4                | 4   | 4   | 4   | 5   | 21    |
| 19        | 3            | 2  | 3  | 4  | 2  | 14    | 3                | 3   | 4   | 4   | 4   | 18    |
| 20        | 4            | 3  | 4  | 4  | 4  | 19    | 5                | 4   | 3   | 5   | 3   | 20    |
| 21        | 3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 18    | 4                | 5   | 4   | 4   | 4   | 21    |
| 22        | 4            | 3  | 5  | 4  | 4  | 20    | 3                | 3   | 2   | 2   | 1   | 11    |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 23 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 24 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 20 |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 29 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 16 |
| 30 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 12 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 10 |
| 31 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 32 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 34 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 15 |
| 35 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 36 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 37 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 38 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 11 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 40 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |

| Responden | Dampak Individual |     |     |     | Total | Pendapatan Daerah |     |     |     | Total |
|-----------|-------------------|-----|-----|-----|-------|-------------------|-----|-----|-----|-------|
|           | DI1               | DI2 | DI3 | DI4 |       | PD1               | PD2 | PD3 | PD4 |       |
| 1         | 5                 | 4   | 3   | 4   | 17    | 4                 | 4   | 2   | 5   | 15    |
| 2         | 4                 | 4   | 4   | 4   | 18    | 3                 | 3   | 3   | 4   | 13    |
| 3         | 4                 | 3   | 3   | 5   | 18    | 4                 | 4   | 4   | 5   | 17    |
| 4         | 3                 | 3   | 4   | 4   | 18    | 3                 | 5   | 3   | 4   | 15    |
| 5         | 4                 | 2   | 2   | 4   | 17    | 4                 | 4   | 2   | 4   | 14    |
| 6         | 4                 | 4   | 4   | 5   | 23    | 3                 | 5   | 3   | 3   | 14    |
| 7         | 3                 | 4   | 3   | 4   | 21    | 4                 | 4   | 4   | 5   | 17    |
| 8         | 4                 | 4   | 3   | 5   | 24    | 4                 | 5   | 2   | 4   | 15    |
| 9         | 4                 | 5   | 4   | 3   | 25    | 3                 | 4   | 4   | 3   | 14    |
| 10        | 5                 | 4   | 5   | 4   | 28    | 4                 | 4   | 3   | 3   | 14    |
| 11        | 4                 | 4   | 4   | 5   | 28    | 4                 | 4   | 2   | 4   | 14    |
| 12        | 3                 | 2   | 2   | 2   | 21    | 3                 | 4   | 3   | 3   | 13    |
| 13        | 4                 | 4   | 4   | 4   | 29    | 4                 | 5   | 4   | 5   | 18    |
| 14        | 4                 | 4   | 5   | 5   | 32    | 4                 | 4   | 3   | 5   | 16    |
| 15        | 5                 | 5   | 4   | 4   | 33    | 5                 | 3   | 3   | 3   | 14    |
| 16        | 5                 | 4   | 3   | 4   | 32    | 4                 | 4   | 2   | 3   | 13    |
| 17        | 4                 | 4   | 4   | 5   | 34    | 4                 | 4   | 3   | 5   | 16    |
| 18        | 4                 | 3   | 5   | 2   | 32    | 5                 | 4   | 4   | 4   | 17    |
| 19        | 4                 | 4   | 4   | 3   | 34    | 4                 | 4   | 5   | 5   | 18    |
| 20        | 4                 | 4   | 4   | 4   | 36    | 3                 | 5   | 4   | 4   | 16    |
| 21        | 3                 | 4   | 4   | 5   | 37    | 3                 | 4   | 3   | 4   | 14    |
| 22        | 4                 | 4   | 3   | 5   | 38    | 4                 | 3   | 4   | 5   | 16    |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 25 | 5 | 4 | 3 | 2 | 39 | 3 | 5 | 3 | 4 | 15 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 27 | 3 | 1 | 3 | 1 | 35 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 |
| 28 | 4 | 4 | 2 | 4 | 42 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 5 | 45 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 |
| 30 | 1 | 1 | 2 | 4 | 38 | 2 | 4 | 2 | 5 | 13 |
| 31 | 4 | 3 | 2 | 4 | 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 32 | 3 | 1 | 4 | 5 | 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 33 | 4 | 3 | 2 | 4 | 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 5 | 50 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 |
| 35 | 5 | 5 | 2 | 4 | 51 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 5 | 55 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 52 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 38 | 2 | 1 | 2 | 3 | 46 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 40 | 3 | 2 | 4 | 5 | 54 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |

Lampiran 4

**HASIL UJI VALIDITAS KUISIONER MENGGUNAKAN METODE  
ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI**

1. Efektif Efisien

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| EE1 | 14.03                         | 10.333                               | .424                                   | .825                                   |
| EE2 | 14.35                         | 10.746                               | .427                                   | .818                                   |
| EE3 | 14.38                         | 9.215                                | .623                                   | .761                                   |
| EE4 | 13.80                         | 9.446                                | .794                                   | .717                                   |
| EE5 | 14.15                         | 9.003                                | .769                                   | .716                                   |

2. Partisipasi Masyarakat

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| PM1 | 11.18                         | 9.584                                | .560                                   | .720                                   |
| PM2 | 11.45                         | 8.049                                | .732                                   | .652                                   |
| PM3 | 11.08                         | 10.379                               | .367                                   | .780                                   |
| PM4 | 11.23                         | 9.974                                | .509                                   | .736                                   |
| PM5 | 11.68                         | 8.122                                | .560                                   | .723                                   |

3. Transparansi

**Item-Total Statistics**

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| T1 | 14.18                      | 8.456                          | .715                             | .651                             |
| T2 | 14.43                      | 8.148                          | .486                             | .730                             |
| T3 | 14.00                      | 8.103                          | .594                             | .682                             |
| T4 | 13.63                      | 9.215                          | .549                             | .705                             |
| T5 | 13.98                      | 9.615                          | .332                             | .777                             |

4. Kepuasan Pemakai

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| KP1 | 14.18                      | 8.558                          | .464                             | .698                             |
| KP2 | 14.52                      | 7.846                          | .518                             | .677                             |
| KP3 | 14.68                      | 7.969                          | .486                             | .689                             |
| KP4 | 14.58                      | 7.687                          | .571                             | .656                             |
| KP5 | 14.65                      | 8.131                          | .433                             | .711                             |

5. Dampak Individual

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| DI1 | 14.80                      | 7.190                          | .690                             | .649                             |
| DI2 | 14.80                      | 8.677                          | .603                             | .695                             |
| DI3 | 15.25                      | 7.013                          | .689                             | .648                             |
| DI4 | 15.23                      | 9.256                          | .400                             | .756                             |
| DI5 | 14.63                      | 9.522                          | .293                             | .793                             |

Lampiran 5

**HASIL UJI REABILITAS KUISIONER**

1. Efektif Efisien

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .808             | 5          |

2. Partisipasi Masyarakat

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .768             | 5          |

3. Transparansi

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .754             | 5          |

4. Kepuasan Pemakai

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .732             | 5          |

5. Dampak Individual

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .758             | 5          |

Lampiran 6

**HASIL ANALISIS**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

| Model | Variables Entered              | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | DI, PM, KP, T, EE <sup>a</sup> |                   | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: PD

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .257 <sup>a</sup> | .066     | -.041             | 1.789                      | 2.064         |

a. Predictors: (Constant), KP, EE, T, PM, DI

b. Dependent Variable: PD

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 28.441         | 5  | 5.688       | 2.113 | .088 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 91.534         | 34 | 2.692       |       |                   |
|       | Total      | 119.975        | 39 |             |       |                   |

a. Predictors: (Constant), DI, PM, KP, T, EE

b. Dependent Variable: PD

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | 9.182                       | 2.319      |                           | 3.959  | .000 |
|       | EE         | .190                        | .091       | .413                      | 2.097  | .044 |
|       | PM         | -.148                       | .094       | -.311                     | -1.567 | .126 |
|       | T          | .032                        | .090       | .066                      | .356   | .724 |
|       | KP         | -.010                       | .085       | -.020                     | -.118  | .907 |
|       | DI         | .238                        | .086       | .475                      | 2.762  | .009 |

a. Dependent Variable: PD

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 9.182                       | 2.319      |                           | 3.959  | .000 |                         |       |
|       | EE         | .190                        | .091       | .413                      | 2.097  | .044 | .577                    | 1.733 |
|       | PM         | -.148                       | .094       | -.311                     | -1.567 | .126 | .570                    | 1.755 |
|       | T          | .032                        | .090       | .066                      | .356   | .724 | .659                    | 1.517 |
|       | KP         | -.010                       | .085       | -.020                     | -.118  | .907 | .811                    | 1.233 |
|       | DI         | .238                        | .086       | .475                      | 2.762  | .009 | .759                    | 1.317 |

a. Dependent Variable: PD

Hasil Analisis Korelasi Produk Moment Pearson

**Correlations**

|                   |                     | Jenis_kelamin | Status_Perkawinan | Pendidikan | Pekerjaan | Pengalaman |
|-------------------|---------------------|---------------|-------------------|------------|-----------|------------|
| Jenis_kelamin     | Pearson Correlation | 1             | .082              | -.128      | .306      | -.154      |
|                   | Sig. (2-tailed)     |               | .615              | .431       | .055      | .342       |
|                   | N                   | 40            | 40                | 40         | 40        | 40         |
| Status_Perkawinan | Pearson Correlation | .082          | 1                 | -.295      | -.274     | -.456**    |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .615          |                   | .065       | .087      | .003       |
|                   | N                   | 40            | 40                | 40         | 40        | 40         |
| Pendidikan        | Pearson Correlation | -.128         | -.295             | 1          | .166      | .015       |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .431          | .065              |            | .306      | .925       |
|                   | N                   | 40            | 40                | 40         | 40        | 40         |
| Pekerjaan         | Pearson Correlation | .306          | -.274             | .166       | 1         | .183       |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .055          | .087              | .306       |           | .259       |
|                   | N                   | 40            | 40                | 40         | 40        | 40         |
| Pengalaman        | Pearson Correlation | -.154         | -.456**           | .015       | .183      | 1          |
|                   | Sig. (2-tailed)     | .342          | .003              | .925       | .259      |            |
|                   | N                   | 40            | 40                | 40         | 40        | 40         |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).