

LAPORAN

PENELITIAN KOMPETITIF DOSEN INTERNAL



**Studi Komparasi Transisi Pelayanan Publik Konvensional Dengan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya**

**Disusun Oleh:**

Wening Mustikaningsih, S.IP., MA.

NIDN. 1101109303

Dibiayai oleh Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Tahun Anggaran 2022/2023 Genap  
Sesuai dengan Surat Perjanjian Penugasan Pelaksanaan Penelitian Nomor  
128/PTM63.R7/LP2M/1/T/2023 Tanggal 13 Maret 2023

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
2023

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN KOMPETITIF DOSEN INTERNAL**

Judul Penelitian : Studi Komparasi Transisi Pelayanan Publik Konvensional Dengan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

Tema Penelitian : Sosial Humaniora

Nama Ketua Peneliti : Wening Mustikaningsih, S.IP., MA.  
NIDN : 1101109303

Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar

Program Studi : S1 Ilmu Administrasi Negara

Nomor HP : 081 22622 0348

Alamat Email : [wening.mustika@umpr.ac.id](mailto:wening.mustika@umpr.ac.id)

Nama Mahasiswa : Deka Dara  
NIM : 19.11.021484

Biaya Penelitian : -

Paraf Kaprodi Ilmu  
Administrasi Negara,

Milka S. Sos., M.A.P  
NIDN. 1118098701

Laporan penelitian telah didata oleh prodi

Palangka Raya, 13 Maret 2023

Peneliti,

Peneliti,  
Deka Dara, FISIP,  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Budaya,  
Universitas Muhammadiyah  
Palangka Raya  
Milka S. Sos., M.A.P  
NIK. 15.0101.003

  
Wening Mustikaningsih, S.IP., MA.  
NIDN. 1101109303

**Menyetujui;**  
Kepala LP2M,  
  
Dr. Nurul Hikmah Kartini, S.Si., M.Pd  
NIK. 12.0203.008

## IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

### 1. Judul Penelitian

Studi Komparasi Transisi Pelayanan Publik Konvensional Dengan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

### 2. Dosen Pengusul

Ketua Peneliti

Nama : Wening Mustikaningsih, S.IP., MA.

NIDN : 1101109303

Bidang Keahlian : Politik dan Pemerintahan Indonesia

Alokasi Waktu (jam/minggu) : 8 jam/minggu

### 3. Objek Penelitian

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

### 4. Masa Pelaksanaan

Mulai : April 2023

Berakhir : Agustus 2023

### 5. Lokasi Penelitian

Kota Palangka Raya

### 6. Instansi Lain yang Terlibat

-

### 7. Temuan yang ditargetkan

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Sistem Electronic Government (E-Gov)

### 8. Kontribusi mendasar pada bidang keilmuan

Menganalisa Kebijakan Baru dari Sistem Pelayanan Publik berbasis E – Government, membandingkan Pelayanan Publik berbasis Konvensional, dengan studi komparasi penelitian ini akan melihat bentuk data *real* dan baru dari kontribusi masyarakat sebagai pelaku pelayanan publik.

### 9. Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan adalah laporan penelitian, publikasi artikel pada jurnal ilmiah nasional terakreditasi/ internasional bereputasi Sinta 3 atau 4 yaitu **Jurnal Darma Agung e-ISSN: 2654-3915 (Online) p-ISSN: 0852 - 7296**

## **RINGKASAN**

### **Studi Komparasi Transisi Pelayanan Publik Konvensional Dengan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya.**

Penelitian ini akan mengeksplorasi tentang pelayanan pada sektor publik yang telah mengalami transisi pelayanan, dari sektor konvensional bergeser dengan menyesuaikan kebijakan *electronic government*, yang kemudian pelayanan publik bergeser dalam sektor online, based on *electronic government*. transisi pelayanan konvensional dan pelayanan online berbasis *E-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Adapun metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif.

Responden dalam penelitian ini, sebanyak 122 responden. penarikan sampelnya menggunakan independent sampling t-test. Teknik pengabsahan data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, Teknik analisis data yaitu Teknik analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan online lebih besar standar deviasion nya dimana pelayanan online 6,70% dan pelayanan konvensional 2,05%. Sehingga dapat diartikan pelayanan online berbasis *e-government* lebih optimal dibandingkan pelayanan konvensional di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

**Kata kunci : *online, konvensional, E-government, masyarakat***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM .....	iii
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I   Pendahuluan .....	1
I.1. Latar Belakang Masalah .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	6
I.3. Tujuan Penelitian .....	9
I.4. Rod Map Penelitian .....	9
I.5. Luaran Penelitian .....	9
BAB II   Tinjauan Pustaka .....	10
II.1. Electronic Government .....	13
II.2. Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik .....	13
BAB III   Metode Penelitian .....	15
III.1. Pendektanan Penelitian Kuantitatif .....	15
III.2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	15
III.3. Populasi dan Sampel .....	16
III.4. Teknik Pengambilan Data dan Sampel .....	16
III.5. Validasi dan Reabilitas Data .....	17
BAB IV   Pembahasan dan Analisis .....	18
IV.1. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	18
IV.2. Analisis Data Pelayanan Konvensional .....	21
IV.3. Analisis Data Pelayanan Online .....	25
BAB V   Penutup .....	28
V.1. Kesimpulan .....	28
V.2. Saran .....	28
DAFTAR PUSTAKA .....	29
IDENTITAS PENELITI .....	31

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I. 1. Latar Belakang Masalah**

Penelitian ini akan mengeksplorasi tentang transisi pelayanan sektor publik, transisi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terdapat perubahan pelaksanaan pelayanan publik, dari pelayanan secara langsung atau masyarakat datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk membuat legalitas kewarganegaraan, dalam penelitian ini disebut dengan pelayanan konvensional, kemudian bergeser menyesuaikan kebijakan baru dan kemajuan teknologi menjadi pelayanan berbasis sistem dalam kebijakan pemerintah disebut sebagai Electronic Government (E-Gov), dikenal sebagai pelayanan online oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji perbandingan masa transisi pelayanan publik yang telah peneliti narasikan sebelumnya.

Objek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangkaraya, dengan subjek penelitian adalah masyarakat kota Palangkaraya, dimana sejak tahun 2021 disdukcapil mulai menerapkan pelayanan online berbasis E-government yang mencakup semua pelayanan untuk mengurus dokumen di disdukcapil seperti kepengurusan ktp, kk, dll melalui Aplikasi SI DOI Dukcapil Kota Palangka Raya. Di tahun 2021 terjadi peralihan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan online berbasis e-governmen, mahasiswa tertarik untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan online?, seberapa memudahkan pelayanan tersebut bagi masyarakat?, dan apa untungnya bagi masyarakat?. Hasil ini tentu saja ada perkembangan yang menggembirakan dan tidak juga membuat merasa gembira berlebihan karena ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan yang lebih inovatif. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Sejatinya penyelenggaraan E-Government telah dimulai saat sebelum adanya Inpres No. 3 Tahun 2003, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan jaringan telepon. manfaat penyelenggaraan E-Government yang mendukung penyelenggaraan Good Governance. Penyelenggraan ini membuka cakrawala baru dalam keterbukaan dan daya tanggap khususnya dikalangan pemerintah serta tanggung jawab pemerintah. inisiatif menerapkan E-Government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika). Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang diinstruksikan kepada : Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan

Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Dan Tinggi Negara, Panglima Tentara Nasional Indonesia, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan E-Government secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government sebagaimana tercantum dalam Lampiran Instruksi Presiden.

Artikel : "Tantangan Dan Hambatan Proses Implementasi E-Government Dalam Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Di Indonesia (Alam Saiful, 2021) dan "Blangko, SDM, Dan Calo Jadi Kendala Pengurusan E-Ktp Sehari Di Karawang (Farhan Farida, 2018) dapat di tarik gambaran kualitas pelayanan *publik* yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masalah sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang Panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu yang sering kali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Semoga kedepan pelayanan E-Government semakin optimal sehingga semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan pemerintah.

Deskripsi prosedur pelayanan website/aplikasi SI-DOI, masyarakat dapat mengakses layanan melalui alamat website (<https://sidoidukcapil.palangkaraya.go.id/>), lalu masyarakat mendaftarkan diri pada menu bagian, kemudian isi NIK, nama lengkap, dan alamat email; selanjutnya masyarakat melakukan permohonan antrian online, dengan cara mengklik menu pilihan yang berada disebalah kiri, lalu pilih antrian online pada halaman web, kemudian isi sesuai keterangan yang tersedia, Langkah trakhir klik simpan dan tinggal menunggu pihak operator dukcapil kota palangka raya memberikan jadwal, tanggal, jam, serta loket tujuan untuk kepengurusan administrasi; Ketika masyarakat ingin melakukan permohonan pemberkasan online dengan cara mengklik menu pilihan yang berada di sebelah kiri, lalu pilih jenis permohonan atau legalitas dokumen yang diperlukan seperti KTP, KK, SKPWNI, AKTE, dan lain sebagainya, jika sudah terisi semua, KLIK SIMPAN, masyarakat hanya menunggu sebentar untuk upload data , kemudian SELESAI.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini mendorong instansi untuk melakukan pemenuhan segala aspek untuk menuju Good Governance yang baik guna melakukan pelayanan yang maksimal. Pesatnya kemajuan teknologi juga dapat membuat masyarakat dapat

mengetahui informasi dengan sangat cepat. Sebagai akibatnya terjadi tekanan dari masyarakat kepada instansi untuk lebih memanfaatkan dan memperbaiki kinerja pemerintah. Dengan ini muncul sistem *E-government* sebagai akibat tekanan dari masyarakat. Dengan menerapkan sistem E-Government, maka masyarakat dapat memantau aktifitas dari apa yang direncanakan dan telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Palangka Raya, kemudian akan memicu kinerja pemerintah yang jauh lebih baik. Pemanfaatan E-Government sendiri dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari kinerja aparat pemerintah, arus informasi yang cepat, dan adanya media yang menampung segala aspirasi dari seluruh masyarakat.

Namun sejauh ini *E-government* yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Palangka Raya belum terlalu terekspos ke masyarakat sehingga banyak masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui program layanan pemerintah ini. Permasalahan lain yaitu adanya tuntutan transparansi dari pihak masyarakat terkait dengan pengelolaan tatanan pemerintah; sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang belum jelas dan sederhana; dan belum maksimalnya keterlibatan peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya keterbukaan maka arus informasi dapat terlaksana secara seimbang yaitu antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui seluruh informasi terkait dengan keputusan dan kepentingan publik secara aktif.

Hal ini sejalan dengan yang diutarakan oleh Rorry Pramudya, S.H., M.H selaku staf di disdukcapil adanya permasalahan tersebut juga mengharuskan instansi untuk melakukan upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan saat ini. Untuk itu perlu adanya berorientasi kepada pengedepanan proses Good Governance dalam pengelolaan layanan publik. instansi seharusnya menyadari bahwa, Penerapan *E-government* Bukan Hanya Sekedar Mengikuti Aturan Lalu Lepas Tanggung Jawab, Melainkan Membutuhkan Konsistensi, Bahwa Sejauh Mana Instansi Mampu Mengembangkan Dan Menjaga Eksistensi. Maka pada dasarnya tuntutan akan terlaksananya tata kelola yang baik bagi instansi sangat wajar, instansi harus dengan bijak memperhatikan apa yang akan dilaksanakan dalam kegiatan instansi dan sebagai bentuk akuntabilitas terhadap masyarakat. Dengan adanya *E-government* instansi memiliki harapan baru dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat untuk mewujudkan Good Governance. tata kelola pemerintah dengan kebijakan baru melalui e-government yang sejalan dengan kemajuan ternologi, Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis hendak melakukan penelitian yang berjudul: “STUDI KOMPARASI TRANSISI PELAYANAN PUBLIK KONVENSIONAL DENGAN PELAYANAN PUBLIK

BERBASIS *E-GOVERNMENT* DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA”.

## I. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Mengkomparasi Transisi Pelayanan Publik Dari Konvensional Dengan Sistem Pelayanan Based *E-government*

## I. 3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan permasalahan yang ada diatas, maka dapat dikemukakan maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Penerapan pelayanan *E-government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

## I. 4. Luaran Penelitian yang Ingin Dicapai

No.	Jenis Luaran	Indikator Capaian
1.	<b>Wajib :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Laporan Penelitian</li><li>- Artikel Ilmiah dimuat pada jurnal ilmiah nasional terakreditasi minimal sinta 3 Sinta 3 atau 4 yaitu <b>Jurnal Darma Agung e-ISSN: 2654-3915 (Online) p-ISSN: 0852 - 7296</b></li></ul>	Laporan LoA / accepted
2.	<b>Tambahan :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Artikel ilmiah dimuat pada prosiding nasional/internasional (nama prosiding menyusul)</li></ul>	Artikel prosiding

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### II.1. Electronic Government

Proses transformasi tersulit dilakukan, karena di butuhnya adanya perubahan perubahan paradigma dan pola pikir pada seluruh jajaran birokrat di suatu negara. Tahapan evolusi tersebut pada dasarnya merupakan tahapan transformasi yang terdiri dari lima aspek utama.

**Tabel 2.1 Transformation Point**

From	To
<i>Service To Citizen</i>	<i>Service By Citizen</i>
<i>Citizen In Line</i>	<i>Citizen On Line</i>
<i>Digital Divide</i>	<i>Digital Democracy</i>
<i>Paper – Based</i>	<i>Government On Line</i>
<i>Physical Knowledge</i>	<i>Digital Knowledge</i>

Sumber : Indrijat, 2016. Teori Transisi Pelayanan Publik berbasis Electronic Government

Pertama, adalah bagaimana e-Government dapat merubah prinsip "Service to Citizens" menjadi "Service by Citizens". Jika pada awal evolusi e Government, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, maka pada akhir transformasi diharapkan masyarakat melalui sistem e-Government yang ada dapat melayani dirinya sendiri (madani); pada kerangka ini fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator. Hal ini dimungkinkan karena adanya beberapa aplikasi yang dapat menggantikan fungsi manusia atau hal-hal yang memerlukan sumber daya fisik menjadi fungsi digital.

Kedua, adalah mencoba untuk mengubah fenomena "Citizens in Line" menjadi "Citizens on Line", dalam arti kata bagaimana jika dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maka setelah e-Governmen diimplementasikan yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara on-line melalui internet (dunia maya).

Ketiga, adalah mencoba untuk mengatasi permasalahan "Digital Divide" (kesenjangan digital) dan menjamin terciptanya sebuah "Digital Democracy" (demokrasi digital). Seperti halnya di dunia nyata dimana terjadi kesenjangan sosial dan ekonomi antara si kaya dan si miskin,

maka di dalam dunia teknologi informasi dikenal pula fenomena kesenjangan digital, dimana terjadi jurang yang besar antara sedikit dari mereka yang faham dan fasih menggunakan teknologi informasi (dan memiliki akses yang mudah terhadapnya), dengan mereka yang sama sekarang tidak mampu dan tidak dapat menggunakan teknologi terkait. Keadaan ini tidak hanya akan berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan kualitas kehidupan masyarakat. namun lebih jauh dapat menyebabkan terhambatnya dan tertinggalnya negara yang bersangkutan dari kemajuan negara-negara lain yang tidak memiliki kesenjangan digital. Dalam demokrasi digital diharapkan terjadi sebuah lingkungan "dari, oleh dan untuk masyarakat yang berinteraksi secara digital, dalam arti kata terdapat pemerataan di dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan akhir dari konsep *E-Government* ini adalah agar tercipta sebuah sistem informasi digital yang dapat menunjang terciptanya demokratisasi dalam kehidupan bernegara (yang di era moderen merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh pemerintahan setiap negara).

Keempat, adalah dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivita pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang "Paper-Based" (manual berbasis dokumen/ kertas) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep "Government Online". Yang dimaksud dengan proses manual di sini tidak hanya terbatas pada seluruh aktivitas yang masih menggunakan dokumen atau kertas semata, namun seluruh proses proses konvensional yang masih menggunakan sumber daya fisik untuk menyelesaikannya, sementara negara lain telah memanfaatkan teknologi informasi untuk menggantikannya. Inti dan transformasi ini adalah tidak semata untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun lebih jauh lagi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara. Dengan tersedianya hubungan online 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, maka pemerintah secara tidak langsung telah membuka diri sebagai mitra kerja dari siapa saja yang membutuhkannya, dari berbagai lapisan masyarakat tanpa kecuali.

Kelima, adalah mencoba untuk menggunakan "Digital Knowledge" sebagai pengganti dari "Physical Knowledge" yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Yang dimaksud dengan digital knowledge di sini adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang mengalir di dalam infrastruktur e-Government dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan. Mengapa digital knowledge di sini dikatakan lebih baik dari physical knowledge adalah karena proses penciptaan dan penyebaran pengetahuan secara digital jauh lebih mudah dan murah dibandingkan dengan proses penyebaran pengetahuan secara konvensional

yang membutuhkan banyak sekali fasilitas dan aset fisik. Dengan adanya aplikasi semacam mailing list, homepage, newgroups, dan lain sebagainya, pengetahuan berharga dari seseorang atau lembaga secara instan dan murah dapat disebarkan dan dinikmati oleh siapa saja yang membutuhkannya melalui dunia maya. Harapannya adalah bahwa kualitas pengetahuan masyarakat akan berkembang secara cepat dan signifikan melalui pemanfaatan sistem dan teknologi informasi yang ada.

## II.2. Indikator Kualitas Publik

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Mendapatkan umpan balik dari pelanggan Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan follow up kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau benefit lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.
- 2) Melakukan evaluasi perusahaan Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.
- 3) Memperbaiki pelayanan perusahaan Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **III.1. Pendekatan Penelitian Kuantitatif**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Cresweel dapat dideskripsikan :

*Quantitative research is an approach for testing objective theories by examining the relationship among variables. These variables, in turn, can be measured, typically on instruments, so that numbered data can be analyzed using statistical procedures (Creswell, 2014:32).*

Pendapat Creswell (2014) yang menyatakan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini, pada gilirannya, dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik. Berdasarkan definisi yang dipaparkan diatas mengenai pendekatan kuantitatif dapat penulis simpulkan pendekatan kuantitatif adalah metode hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut dapat di ambil oleh penulis saat penelitian yang diambil secara random.

### **III.2. Tempat Dan Waktu Penelitan**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 3 (tiga) bulan. Penelitian ini dilaksanakan dalam wilayah Kota Palangkaraya, subjek penelitian ini adalah masyarakat dengan kartu identitas atau KTP kota palangkaraya.

### **III.3. Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugyono, 2003:80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 122 masyarakat di kota palangka raya.

Sedangkan untuk sampel, menurut Arkinto (2010: 109), menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jumlah masyarakat di Kota Palangka Raya sebanyak 122 orang.

### **III.4. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random sampling yaitu dimana sampling ini dilakukan penyeleksian secara acak dari wilayah kota Palangka Raya, pengambilan sampel ini merupakan teknik dengan jenis probalitas yang sangat sederhana. dan untuk teknik penentuan pengambilan sampel masyarakat untuk data pembanding menggunakan teknik aksidental sampling yaitu pengambilan sampel secara kebetulan yang ditemui di lokasi penelitian.

### **III.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist*. Kuesioner dalam bentuk *checklis* membantu responden untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda check (v) pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat 2 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini, yaitu variabel X pada pelayanan konvensional dan Y pelayanan online. Kedua kuesioner tersebut peneliti berikan kepada masyarakat atau responden yang berada di kota Palangka raya, guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert yang digunakan peneliti dalam penelitian ini guna untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat atau responden di Kota Palangka Raya tentang variable pelayanan disdukcapil. terdapat 5 (lima) pilihan jawaban untuk setiap poin pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Jawaban Kurang Setuju(KS) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

Kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. uji validitas dilaksanakan agar dapat menguji keakuratan/kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi kuesioner penelitian, Kuesioner sebagai instrument dari penelitian ini dilampirkan pada bagian lampiran skripsi ini.

### III.6. Validitas Dan Reliabilitas

#### III.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner mampu dinyatakan valid jika pertanyaan/ Pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Pengujian dilakukan dengan mengkolerasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya kemudian diolah dengan bantuan Statistical Program For Sosial Science (SPSS) menggunakan 30 responden.

#### III.6.2 Uji Relibilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006).

Adapun Uji Relibilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1 Hasil Analisis Relibilitas**

Pelayanan	Alpha Cronbach	Kaidah	Keterangan
Konvensional	0,710	$0,710 > 0,6$	Reliabel
Online	0,861	$0,861 > 0,6$	Reliabel

*Sumber : data primer diolah 2023*

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel konvensional dapat dilihat bahwa *alpha Cronbach* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,710 > 0,6$  hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel konvensional dinyatakan reliabel. Dan hasil dari uji reliabilitas pada variabel online dapat dilihat juga bahwa *alpha Cronbach* lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,861 > 0,6$  hasil tersebut juga membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel online dinyatakan reliabel.

### III.7. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dimana mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada Kota Palangka Raya, sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan sehingga dapat berlaku secara umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

## BAB IV PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul Studi Komparasi Transisi Pelayanan Publik Konvensional Dengan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Dengan melalui uji coba validitas instrumen sebanyak 2 kali. Adapun hasil Uji validitas yang telah di lakukan dalam penelitian ini terbagi 2 tahapan, yang ditampilkan dalam tabel berikut :

### IV.1. Hasil Uji Coba Validitas Intrumen Pertama

**Tabel 4.1 Hasil uji coba validitas item-item konvensional**

No Aitem	Nilai Person Correlation	R Tabel	Kaidah	Keterangan
A1	0.675	0,497	0,675 > 0,497	Valid
A2	0.674	0,497	0,674 > 0,497	Valid
A3	0.649	0,497	0,649 > 0,497	Valid
B1	0.432	0,497	0,432 < 0,497	Tidak Valid
B2	0.162	0,497	0,162 < 0,497	Tidak Valid
B3	0.795	0,497	0,795 > 0,497	Valid
C1	0.084	0,497	0,084 < 0,497	Tidak Valid
C2	0.561	0,497	0,561 > 0,497	Valid
C3	0.345	0,497	0,345 < 0,497	Tidak Valid
D1	0.235	0,497	0,235 < 0,497	Tidak Valid
D2	0.456	0,497	0,456 < 0,497	Tidak Valid

No Aitem	Nilai Person Correlation	R Tabel	Kaidah	Keterangan
D3	0.467	0,497	0,467 < 0,497	Tidak Valid
E1	0.384	0,497	0,384 < 0,497	Tidak Valid
E2	0.415	0,497	0,415 < 0,497	Tidak Valid
E3	0.463	0,497	0,463 < 0,497	Tidak Valid

Sumber : data primer diolah, 2023

Dari hasil uji validitas item konvensional pada tabel table 2.1 diatas, kuesioner yang berisi 5 variabel ini ada 15 kuesioner yang telah diisi oleh 15 responden pada penelitian ini. Salah satu cara agar bisa mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tau R tabel terlebih dahulu. Dan hasil perhitungan validitas item konvensional pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel ada 5 kuesioner yang dinyatakan valid, dan 10 kuesioner r hitung < r tabel dinyatakan tidak valid, 5 kuesioner yang dinyatakan valid karena r hitung lebih dari r tabel namun ada 10 kuesioner yang dinyatakan tidak valid karena hasil, kurang dari jumlah r tabel yaitu 0,497.

**Table 4.2 Hasil Uji Coba Validitas Item-Item Online**

No Aitem	Nilai Person Correlation	R Tabel	Kaidah	Keterangan
A1	0.792	0,497	0,792 > 0,497	Valid
A2	0.793	0,497	0,793 > 0,497	Valid
A3	0.755	0,497	0,755 > 0,497	Valid
B1	0.822	0,497	0,822 > 0,497	Valid
B2	0.855	0,497	0,855 > 0,497	Valid
B3	0.917	0,497	0,917 > 0,497	Valid
C1	0.925	0,497	0,925 > 0,497	Valid
C2	0.868	0,497	0,868 > 0,497	Valid

No Aitem	Nilai Person Correlation	R Tabel	Kaidah	Keterangan
C3	0.891	0,497	0,891 > 0,497	Valid
D1	0.881	0,497	0,881 > 0,497	Valid
D2	0.815	0,497	0,815 > 0,497	Valid
D3	0.748	0,497	0,748 > 0,497	Valid
E1	0.764	0,497	0,764 > 0,497	Valid
E2	0.904	0,497	0,904 > 0,497	Valid
E3	0.917	0,497	0,917 > 0,497	Valid

*Sumber: data primer diolah,2023*

Dari hasil pengujian validitas item online pada tabel diatas, kuesioner online yang berisi 5 variabel ini ada 15 kuesioner yang telah diisi oleh 15 responden pada penelitian ini. Dari hasil perhitungan validitas item online pada tabel diatas, dapat di lihat bahwa r hitung > r tabel 15 kuisioner yang dinyatakan valid semua. 15 kuesioner online dinyatakan valid semua karena r hitung lebih dari r tabel yaitu 0,497.

## IV.2. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen Kedua

**Tabel 4.3 Hasil Uji Coba Validitas Item-Item Konvensional**

<b>NO AITEM</b>	<b>NILAI PERSON CORRELATION</b>	<b>R TABEL</b>	<b>KAIDAH</b>	<b>KETERANGAN</b>
A1	0,433	0,497	$0,433 < 0,497$	Tidak Valid
A2	0,347	0,497	$0,347 < 0,497$	Tidak Valid
A3	0,810	0,497	$0,810 > 0,497$	Valid
B1	0,388	0,497	$0,388 < 0,497$	Tidak Valid
B2	0,134	0,497	$0,134 < 0,497$	Tidak Valid
B3	0,788	0,497	$0,788 > 0,497$	Valid
C1	0,495	0,497	$0,495 < 0,497$	Tidak Valid
D1	0,498	0,497	$0,498 > 0,497$	Valid
D2	0,601	0,497	$0,601 > 0,497$	Valid
D3	0,464	0,497	$0,464 < 0,497$	Tidak Valid
E1	0,432	0,497	$0,432 < 0,497$	Tidak Valid
E2	0,207	0,497	$0,207 < 0,497$	Tidak Valid

*Sumber: data primer diolah, 2023*

Dari hasil pengujian validitas item konvensional pada tabel diatas, kuesioner yang berisi 5 variabel ini ada 12 kuesioner yang telah diisi oleh 16 responden pada penelitian ini. Salah satu cara agar bisa mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tau R tabel terlebih dahulu. Dan hasil perhitungan validitas item konvensional pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel ada 4 kuesioner yang dinyatakan valid, dan 8 kuesioner r hitung < r tabel dinyatakan tidak valid, 4 kuesioner yang dinyatakan valid karena r hitung lebih dari r tabel namun ada 8 kuesioner yang dinyatakan tidak valid karena hasil kurang dari jumlah r tabel yaitu 0,497

**Table 4.4 Hasil Uji Coba Validitas Item-Item Online**

No Aitem	Nilai Person Correlation	R Tabel	Kaidah	Keterangan
A1	0.792	0,497	0,792 > 0,497	Valid
A2	0.793	0,497	0,793 > 0,497	Valid
A3	0.755	0,497	0,755 > 0,497	Valid
B1	0.822	0,497	0,822 > 0,497	Valid
B2	0.855	0,497	0,855 > 0,497	Valid
B3	0.917	0,497	0,917 > 0,497	Valid
C1	0.925	0,497	0,925 > 0,497	Valid
C2	0.868	0,497	0,868 > 0,497	Valid
C3	0.891	0,497	0,891 > 0,497	Valid
D1	0.881	0,497	0,881 > 0,497	Valid
D2	0.815	0,497	0,815 > 0,497	Valid
D3	0.748	0,497	0,748 > 0,497	Valid
E1	0.764	0,497	0,764 > 0,497	Valid
E2	0.904	0,497	0,904 > 0,497	Valid
E3	0.917	0,497	0,917 > 0,497	Valid

*Sumber: data primer diolah,2023*

Dari hasil pengujian validitas item online pada tabel diatas, kuesioner online yang berisi 5 variabel ini ada 15 kuesioner yang telah diisi oleh 16 responden pada penelitian ini. Dari hasil perhitungan validitas item online pada tabel diatas, dapat di lihat bahwa r hitung > r tabel 15 kuisioner yang dinyatakan valid semua. 15 kuesioner online dinyatakan valid semua karena r hitung lebih dari r tabel yaitu 0,497.

Hasil penelitian lapangan pada penelitian ini adalah hasil dari distribusi kuesioner dengan jumlah keseluruhan secara random sampling pada wilayah Kota Palangkaraya. Kuesioner yang didistribusikan berdasarkan komparasi penelitian ini terdiri dari 30 lembar kuesioner untuk responden melakukan pelayanan konvensional dan 30 lembar kuesioner untuk responden dengan pelayanan online atau berbasis Electronic Government. hitungan Deskriptif statistik penelitian ini adalah sebagai berikut;

<b>Table 2.5 Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Online	30	50	75	59.93	6.700
Offline	30	11	19	15.07	2.050
Valid N (listwise)	30				

*Sumber : Data Perhitungan Descriptive Statistik Penelitian*

Pada tabel yang merupakan hasil data analisis dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Hasil analisis pada variabel online memiliki nilai minimum 50 dan maximum 75 yang berarti penilaian terendah dan tertinggi yang di berikan responden. Variabel online memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 59.93 yang termasuk kriteria tinggi yang berarti responden setuju bahwa layanan online memiliki reputasi yang baik, sehingga responden percaya dengan system layanan online. Nilai standar deviasi pada variabel online sebesar 6.70% yang berarti ukuran penyebaran data dari variabel kepercayaan sebesar 6.70% dari 30 responden.
- 2) Hasil analisis pada variabel offline memiliki nilai minimum 11 dan maximum 19 yang berarti penilaian terendah dan tertinggi yang di berikan responden. Variabel offline memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 15.07 yang termasuk kriteria agak tinggi yang berarti responden tidak terlalu setuju bahwa layanan offline memiliki reputasi yang baik. Nilai standar deviasi pada variabel online sebesar 2.05% yang berarti ukuran penyebaran data dari variabel kepercayaan sebesar 2.05% dari 30 responden.

### IV.3. Analisis Kuesioner Pelayanan Konvensional

**Gambar 4.1 Hasil Data Kuesioner Pelayanan Konvensional**

Kode Respo	Nama	RVICE TO CITIZEN	CITIZEN IN LINE	PHYSICAL KNOWLEDGE		TOTAL
		A1	B1	C1	C2	
1	kayla alizabet	2	3	4	4	13
2	aldo saputra	4	4	4	4	16
3	amin muldani	2	3	4	2	11
4	agustri	3	4	4	3	14
5	irwan agus	4	4	4	4	16
6	agung umar sa'id	5	5	5	4	19
7	aldila surasna	4	4	4	4	16
8	yunia hestari	3	4	3	4	14
9	dorla setiarla	3	5	5	5	18
10	siti patimah	2	4	2	4	12
11	novitasari	2	5	3	4	14
12	siti suleha	4	4	3	4	15
13	amelia sulaiman	5	4	5	4	18
14	andi sulaiman	3	4	4	4	15
15	marini susanti	4	3	4	5	16
16	ade setiawati	3	5	3	4	15
17	deli	4	5	5	4	18
18	aji jaya wiratama	4	3	5	4	16
19	suci wulandari	4	4	3	4	15
20	salawati	2	4	2	4	12
21	sarah nur anisa	3	4	4	4	15
22	aldila surasna	3	4	4	4	15
23	herlina shindu winata	4	3	4	4	15
24	yollanda eka fitriani	3	4	4	4	15
25	rina rufida	3	4	4	4	15
26	karlie	3	4	4	4	15
27	indriyat	3	4	4	4	15
28	yulia safitri	1	4	3	3	11
29	nurbaiti	4	4	3	3	14
30	oryzae dhellea azine	5	5	4	5	19

sumber : Data primer diolah, 2023

Pada indikator service to citizens, hasil yang didapat berdasarkan kuesioner terbanyak dengan jumlah point 3% (kurang setuju) dengan jumlah 11 orang dari 30 orang pengisi kuesioner. indikator jarak antara rumah dan disdukcapil, hasil penelitian menunjukkan bahwa jarak antara rumah masyarakat dan disdukcapil kurang setuju untuk mudah dijangkau oleh masyarakat. Pada indikator citizens in line, hasil yang didapat berdasarkan kuesioner terbanyak dengan jumlah point 4% (Setuju) dengan jumlah 19 orang dari 30 orang pengisi kuesioner. terdapat indikator disdukcapil menyediakan fasilitas (wifi,pulpen,kursi,meja) yang cukup untuk memudahkan bpk/ibu dalam mengisi formulir, hasil penelitian menunjukkan setuju, dengan alasan ada nya kelengkapan fasilitas yang cukup baik untuk memudahkan masyarakat dalam mengisi formulir.

Pada indikator physical knowledge, terdapat dua sub indikator, yaitu (1) masyarakat memperoleh informasi persyaratan pembuatan KTP, KK, KIA diperlukan datang ke kantor disdukcapil; (2) Disdukcapil telah menyediakan informasi fisik seperti, spanduk, banner, dan baliho. Pada sub indikator (1) hasil yang didapat berdasarkan kuesioner terbanyak dengan jumlah

point 4% (Setuju) dengan jumlah 16 orang dari 30 orang pengisi kuesioner. hasil penelitian menunjukkan sebagian besar setuju bahwa masyarakat memperoleh informasi persyaratan pembuatan ktp,kk,kia diperlukan datang ke kantor disdukcapil. Pada sub indikator (2) hasil yang didapat berdasarkan kuesioner terbanyak dengan jumlah point 4% (Setuju) dengan jumlah 23 orang dari 30 orang pengisi kuesioner. hasil penelitian menunjukkan Sebagian besar disdukcapil telah menyediakan informasi fisik.

#### IV. 4. Analisis Kuesioner Pelayanan Online

**Tabel IV.2 Hasil Data Kuesioner Pelayanan Online**

Kode Respon	Nama	SERVICE BY CITIZENS			CITIZEN ONLINE			GOVERNMENT ONLINE			DIGITAL KNOWLEDGE			DIGITAL DEMOCRACY			TOTAL
		A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	E3	
1	sola garcia	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	65
2	rio harjanto	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	61
3	dea permata	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	71
4	denny yusvita	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	2	3	1	3	56
5	jonkenedi	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
6	rizka della sagita	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	61
7	soko alpandi	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	67
8	aditya ramadhani	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	61
9	ari widya ningsih	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
10	laudri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	gita rahmadani	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	51
12	arijuna	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	58
13	ester destianal	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	64
14	kris yosef putra t	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
15	aldi saputra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
16	rahmat maulana	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	63
17	basiun nor	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	61
18	michael radolfo y	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	53
19	muhamad endha s	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	56
20	baiq bertadila	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	68
21	ibnu purnomo gazali r	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	lensyanae	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
23	tia	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	52
24	ismawati	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	57
25	jainah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
26	normiana	4	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	53
27	novita sulaiman	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	3	2	2	51
28	nanang hidayat	4	3	3	4	3	5	5	2	1	3	4	4	4	2	3	50
29	deni pratama	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	55
30	mulia wulandari	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	52

sumber : Data primer diolah, 2023

Pada indikator service by citizens, terdiri dari 3 sub indikator, yaitu (1) Masyarakat Di Mudahkan Dengan Adanya menu Pelayanan Yang Lengkap untuk Pembuatan KTP/KK/KIA/DLL; (2) Aplikasi/Website mudah diakses masyarakat untuk pelayanan pembuatan dokumen KTP/KK/KIA/Dll; (3) Aplikasi/Website memudahkan masyarakat untuk mengunggah dan men-download dokumen persyaratan pendaftaran/pembuatan KTP/KK/KIA/Dll. Berdasarkan jawaban kuesioner yang terbanyak dari sub indikator A1 - A3 hasil yang didapat ialah dengan sejumlah 53 jawaban point 4% (Setuju) dari 30 orang, Masyarakat setuju adanya Aplikasi/Website mudah diakses untuk pelayanan pembuatan dokumen KTP/KK/KIA/Dll, kemudian adanya Aplikasi/Website memudahkan masyarakat untuk mengunggah dan men-download dokumen persyaratan pendaftaran/pembuatan KTP/KK/KIA.

Pada indikator citizens on line, terdiri dari 3 (tiga) sub indikator, yaitu (1) Disdukcapil telah menyediakan website untuk mendapatkan nomor antrian pembuatan KTP/KK/KIA; (2) Disdukcapil telah memudahkan masyarakat dengan cepat dalam melakukan Permohonan Melalui Website Atau Dokumen Online; (3) Disdukcapil menyediakan website untuk memudahkan Bpk/Ibu dalam mengisi formulir melalui device apapun yang terkoneksi internet. Berdasarkan jawaban kuesioner yang terbanyak dari sub indikator B1 - B3 hasil yang didapat ialah dengan sejumlah 51 jawaban, point 4% (Setuju) dari 30 orang, hasil penelitian masyarakat setuju bahwa pelayanan online memudahkan masyarakat dengan cepat dalam melakukan Permohonan Melalui Website Atau Dokumen Online. Kemudian hasil menunjukkan masyarakat setuju bahwa Disdukcapil telah menyediakan website untuk memudahkan Bpk/Ibu dalam mengisi formulir melalui device apapun yang terkoneksi internet.

Pada indikator government on line, terdiri dari 3 (tiga) sub indikator, yaitu (1) Jangka Waktu pelayanan pembuatan dokumen KTP/KK/KIA/Dll melalui pendaftaran online di website lebih cepat dan efisien; (2) Disdukcapil telah menyediakan website untuk mengumpulkan berkas saat ingin membuat KTP/KK/KIA/dll secara online; (3) Dengan berbasis online file/berkas pengunjung yang ingin membuat KTP/KK/KIA/Dll aman tersimpan di server. Berdasarkan jawaban kuesioner yang terbanyak dari sub indikator C1 - C3 hasil yang didapat ialah dengan sejumlah 53 jawaban, point 4% (Setuju) dari 30 orang. hasil peneltian menunjukkan masyarakat sangat setuju bahwa pembuatan dokumen KTP/KK/KIA/Dll melalui pendaftaran online di website lebih cepat dan efisien, dan masyarakat setuju pelayanan berbasis online file/berkas pengunjung yang ingin membuat KTP/KK/KIA/Dll aman tersimpan di server.

Pada indikator Digital Knowledge, terdiri dari 3 (tiga) sub indikator, yaitu (1) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memudahkan masyarakat Untuk mendapatkan informasi, cukup mengakses situs dukcapil; <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id/>; (2) Disdukcapil telah menyediakan informasi secara online yang bisa dilihat di hp android bpk/ibu; (3) Disdukcapil memberikan pendidikan atau sosialisasi terkait pelayanan berbasis website kepada masyarakat. Berdasarkan jawaban kuesioner yang terbanyak dari sub indikator D1 - D3 hasil yang didapat ialah dengan sejumlah 44 jawaban, point 4% (Setuju) dari 30 orang. hasil penelitian menunjukkan masyarakat setuju pelayanan Disdukcapil memudahkan masyarakat Untuk mendapatkan informasi, cukup mengakses situs dukcapil; <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id/> dan menyediakan informasi secara online yang bisa dilihat di hp android bpk/ibu.

Pada indikator Digital Democracy, terdiri dari 3 (tiga) sub indikator, yaitu (1) Disdukcapil telah menyediakan website media saran dan kritik sehingga masyarakat dengan mudah menyampaikan keluhannya; (2) Pengunjung yang pernah menyampaikan sarannya dapat menuliskannya di website <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id/> dan berinteraksi dengan petugas customer service; (3) Sarana kotak saran dan kritik dalam website DISDUKCAPIL responsive dan efektif digunakan. Berdasarkan jawaban kuesioner yang terbanyak dari sub indikator E1 - E3 hasil yang didapat ialah dengan sejumlah 44 jawaban, point 4% (Setuju) dari 30 orang. hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat setuju dengan adanya website media saran dan kritik sehingga masyarakat dengan mudah menyampaikan keluhannya, Kemudian masyarakat setuju hasil survei menunjukkan bahwa Sarana kotak saran dan kritik dalam website DISDUKCAPIL responsive dan efektif digunakan.

## **BAB V PENUTUP**

### **V.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Studi Komparasi Transisi Pelayanan Publik Konvensional Dengan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, maka dapat di Tarik kesimpulan Sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan konvensional di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palangka raya, di Era *E-government* sudah tidak optimal untuk diterapkan Kembali, hasil perhitungan pada variabel konvensional mendapatkan nilai sebesar 2,05% dari 30 responden yang termasuk kriteria agak tinggi yang berarti responden tidak terlalu setuju pada layanan konvensional.
2. Penerapan pelayanan online berbasis *E-government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, sudah diterapkan dengan baik dengan hasil perhitungan sebesar 6,70% dari 30 responden yang berarti masyarakat setuju bahwa layanan online memiliki reputasi yang baik, sehingga masyarakat percaya dengan system layanan online berbasis E-Government.

### **V.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut;

1. Hasil penelitian ada kelemahan dalam penelitian ini ialah sulitnya mengontrol responden masyarakat saat mengisi sejujur-jujurnya, selain itu, peneliti tidak bisa mengontrol variable etrane di luar kenali peneliti atau variable diluar batasan penelitian yang mempengaruhi hasil penelitian.
2. Hasil peneliti ini memiliki saran untuk peneliti selanjutnya yang meneliti serupa atau sejenis agar memperhatikan jumlah responden agar lebih banyak samplingnya, atau menambah variabel lain untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelayanan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### Pustaka dari jurnal

- Septyanto, D. (2008). Pengukuran variabel dalam penelitian. *Pascasarjana Universitas Indonusa*.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Creswell, J. (2010). Design Research kuantitatif kualitatif dan mixed.

### Pustaka dari buku

- Akadun 2007. *Good Governance*. Sosiohumaniora. 9(1). 10.
- Angriani. 2015. *Penerapan e-government Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau)*. Jurnal Sistem Informasi. 7(2). 3.
- Azzahra, A. A. 2016. *Pengaruh Penerapan e-government Terhadap Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kota Tasikmalaya*. Widyatama Repository. 1. 16.
- Bappenas. 2008. *Infrastruktur dan Pembangunan Daerah: Membantu Pengurangan Kemiskinan*. Jakarta.
- Bintoro & Falih. 2010, *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance*, Graha Ilmu:Yogyakarta.
- Darsono & Tjatjuk, S. 2011. *Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta:Nusantara Consulting.
- Effendi&Uchjana, O. 1996. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung:Mandar Maju.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang:Badan Penerbit UNDIP.
- Gunawan, A. & Yuwono, B. 2007. *Pengembangan E-government dalam Menuju Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance): Studi Kasus Biro Perencanaan dan Organisasi Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN)*. Jakarta.
- Harbani, P 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta.
- Heryana, T. 2013. *Pengaruh Penerapan e-government Terhadap Tata Kelola Pemerintah di Kabupaten Cianjur*. Jurnal Riset Akuntasni dan Keuangan. 1(1). 2
- Indrajit, R.E 2004. *Electronic Government*. Yogyakarta:Andi.
- Indrajit, R.E 2005. *E-GOVERNMENT IN ACTION. Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta:Andi.
- Indrawijaya&Ibrahim, A. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung:Rafika Aditama.
- Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.
- Instruksi Presine RI Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telemunikasi, Media dan Informatika).
- Karina, L. L. 2003. *Indikator Alat Ukur Prinsip, Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta:Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Kooiman, Jan. 1993. *Modern Governance: New Governmnet Society Interaction*. London:Sage Publikations

- Muammar, M. A., Parawu, H. E., & Nasrulhaq, N. (2021). *Pengaruh Penerapan E-government Terhadap Pelaksanaan Good Governance Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kabupaten Wajo. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(2), 414-426.
- Nugraha, J.T. (2018). *E-government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan e-government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*. 2(1). 4.
- Rizali, A. (2009). *Dari guru konvensional menuju guru profesional*. Grasindo.
- Sari, K.D.A, & Winarno, W.A 2012. *Implementasi e-government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance di Indonesia*. *Jurnal Universitas Jember*. 11(1). 16.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung:Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2016. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung:Mandar Maju.
- Suaedi, F & Wardianto, B. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta:Graha Ilmu.

## Identitas Peneliti

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap	Wening Mustikaningsih
Jenis Kelamin	Perempuan
Jabatan Fungsional	TP (Tenaga Pengajar)
NIK	21.0101.032
NIDN	
Tempat dan Tanggal Lahir	Kediri, 01 Oktober 1993
Email	<a href="mailto:wening.mustika.n@mail.ugm.ac.id">wening.mustika.n@mail.ugm.ac.id</a>
Nomor Telepon/HP	081226220348
Mata kuliah yang diampu	Kebijakan Kependudukan
	Teori Organisasi
	Birokrasi dan Governansi Publik
	Electronic Digital/Governansi Digital
	Administrasi Perusahaan Negara
	Sistem Informasi Manajemen

### B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Universitas Gadjah Mada	-
Program Studi	Ilmu Pemerintahan	Departemen Politik dan Pemerintahan	-
Tahun Masuk – Lulus	2012-2016	2017-2020	-
Judul Tugas Akhir	IMPLIKASI PETISI ONLINE TERHADAP ADVOKASI KEBIJAKAN PUBLIK (Studi Kasus Platform Digital Petisi Online Change.Org Indonesia)	POLITIK KESEJAHTERAAN: STRATEGI “BURUH BARU” DALAM PLATFORM-BASED ECONOMY (Kajian Kesejahteraan Pengemudi Motor Gojek Di Yogyakarta)	-

Nama Pembimbing/Promotor	Rahmawati Husein, MCP, Ph.D	Dr. Amalinda Savirani, MA.	
--------------------------	-----------------------------	----------------------------	--

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir (Bukan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
	2021	Ghost Account And Fake GPS: Everyday Resistance Using technology among “Gojek” Driver in Yogyakarta, Indonesia.	Univeritas Gadjah Mada	Rp 40.000.000,-
	2020	Female Gojek Drivers in Indonesia: “My Kids Need me, but we need money too” Women play an essential role in curbing the spread of COVID-19	Univeritas Gadjah Mada	Rp 40.000.000,-

D. Publikasi Artikel Ilmiah dalam Jurnal dalam 5 tahun terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Vol/No/Tahun
	Ghost Account And Fake GPS: Everyday Resistance Using technology among “Gojek” Driver in Yogyakarta, Indonesia.	The copenhagen Journal Of Aisan Studies (Scimago Q3)	Vol 39/No 1/2021

E. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 tahun terakhir

No.	Nama Temu Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

F. Karya Buku dalam 5 tahun terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

G. Perolehan HKI dalam 10 tahun terakhir

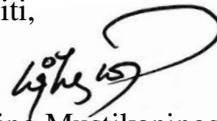
No.	Judul HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Surat Perjanjian Penugasan Penelitian.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan Penelitian Kompetitif Dosen Internal.

Palangka Raya, 13 Maret 2023

Peneliti,



Wening Mustikaningsih, S.IP., MA.,  
NIDN. 1101109303

