

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pelayanan publik menjadi hal yang harus dilakukan suatu pemerintah dalam suatu negara untuk menjamin hak-hak dasar masyarakatnya. Pada tahun 1900-an paradigma *Old Public Administration* (OPA) menjadi pandangan utama pemerintahan dalam membangun pelayanan publik dan berakhir pada pertengahan abad ke-20. *Old Public Administration* ditandai meningkatnya kompleksitas peraturan perundang-undangan, menyebabkan semakin kakunya kehidupan sosial masyarakat yang telah diatur. Kedua, dengan rantai birokrasi yang lebih panjang, menyebabkan pembiayaan yang tidak efisien (Prasojo, 2003). Setelah OPA dianggap tidak lagi ideal sebagai penerapan dalam sektor publik pada sekitar 1980-an muncul paradigma *New Public Management* (NPM) yang berkembang pada awalnya di Amerika Serikat, Inggris, Swedia, Australia, dan Selandia Baru. Hadirnya paradigma *New Public Management* ditandai dengan mulai adanya privatisasi dan kuasi-privatisasi dengan "Subsidiaritas" dalam pelayanan dan mempersempit peran pemerintah. Mulai adanya otomatisasi teknologi dalam produksi dan distribusi pelayanan publik. NPM dilandasi dengan teori ekonomi, memposisikan masyarakat sebagai pelanggan. Paradigma ini juga tak luput dari kritik, yang menjadi kritik dalam praktiknya adalah bahwa NPM belum bisa menghilangkan masalah mendasar terkait manajemen sektor publik yakni; kesalahan manusia, kesalahan sistem teknologi, kecurangan atau korupsi, dan niat buruk dari seorang pasti ada pada berjalannya sebuah sistem (Hood,

2001). NPM juga dianggap tidak memperhatikan implikasi dari adanya privatisasi terhadap nilai-nilai demokrasi dan kepentingan publik. Masalah-masalah tersebut masih ada dan belum bisa dihilangkan, termasuk dalam penerapan NPM. Dengan berbagai kritik terkait paradigma manajemen sektor publik tersebut, mulailah muncul paradigma baru dalam upaya menjawab kritik yang ada. *New Public Service (NPS)* adalah paradigma baru dalam manajemen pelayanan publik yang dicetuskan oleh Janet Vinzant Denhardt dan Robert B. Denhardt, yang berlandaskan pada teori demokrasi. Memosisikan negara sebagai pelayan masyarakat, serta tidak lagi menjadikan masyarakat sebagai pelanggan dalam menjamin pelayanan publik bagi masyarakat (Rahayu & Juwono, 2019). Dinamika perkembangan paradigma pelayanan publik turut mengiringi munculnya sebuah inovasi dalam tata kelola pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat penting untuk dilaksanakan bagi sebuah negara, karena pelayanan publik menjadi wujud kehadiran negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara serta sebagai upaya penegakan hak asasi manusia yang tinggal pada suatu negara. Dalam menjamin kebutuhan dasar masyarakat, negara perlu memberikan penanganan yang tepat untuk menjamin pelayanan yang prima bagi masyarakatnya. Konsep *good governance* hadir dalam upaya pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik. Konsep *good governance* mulai lebih dikenal dan diperhatikan setelah dipromosikan oleh World Bank maupun Internasional Monetary Fund (IMF) yang telah mengimplementasikan konsep *good governance* sebagai landasan dalam menjalankan kegiatan dalam dua dekade belakang (Dikopolou & Mihiotis, 2012). World Bank memiliki prinsip dalam

mengukur *good governance*. Dalam penilaian dan pengukuran tata kelola pemerintahan yang baik World Bank dengan menilai indikator-indikator, yakni antara lain; *Voice and Accountability, Political Stability and Absence of Violence, Government Effectiveness, Regulatory Quality, Rule of Law, dan Control of Corruption* (Vries, 2013). Prinsip *good governance* dapat ditanamkan juga pada implementasi pelayanan publik. Dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang baik, Indonesia membuat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menjelaskan pada pasal 4 ayat a-l bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas-asas tersebut adalah nilai-nilai yang harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendorong pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi di seluruh Indonesia. Undang-undang tersebut menjadi dasar negara yang berkewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Inovasi sektor publik menjadi tolak ukur yang dapat menjadi faktor penting dalam upaya reformasi birokrasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berdampak secara langsung hampir ke semua aspek kehidupan, hal tersebut turut berpengaruh pada lingkungan pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi turut mempengaruhi

arus data, informasi maupun pengetahuan menjadi lebih cepat dalam disebarluaskan kepada seluruh orang di seluruh penjuru dunia. Pemanfaatan pesat teknologi informasi dalam segala aspek dalam kehidupan turut memunculkan suatu mekanisme birokrasi dalam pemerintahan yang baru, yang dikenal dengan istilah *electronic government*. Adanya proses globalisasi juga adalah salah satu faktor pendorong adanya sebuah perubahan dalam sistem tata kelola pemerintahan yang sudah ada pada suatu negara. Dalam United Nation E-Government Survey tahun 2010 yang dirilis *United Nation Public Administration Network (UNPAN)* dibawah PBB menjelaskan tahapan dalam kriteria perkembangan *e-Government* di sebuah negara, yakni: a) Tahap *Emerging* atau Kemunculan, dalam tahap ini ditandai dengan munculnya website-website institusi pemerintahan dalam publikasi informasi kepada masyarakat; b) Tahap *Enchanted* atau Pemutakhiran, pada tahap ini pemerintah mulai menyediakan fasilitas komunikasi satu atau dua arah dalam format *e-Communication*; c) Tahap *Transactional* atau mampu melayani transaksi, pada tahap ini website pemerintah telah dilengkapi dengan fasilitas dua arah. Masyarakat juga dapat melakukan permohonan secara online dalam mendapat pelayanan pemerintah. Transaksi dilakukan pada tahap ini berbentuk proses finansial dan non finansial; d) Tahap *Connected* atau terkoneksi, tahap ini diatasi dengan terkoneksiya seluruh website pemerintah. Sehingga seluruh informasi, data dan pengetahuan dapat ditransfer dari seluruh instansi pemerintah pada berbagai aplikasi yang terintegrasi (Nurmandi, Kurniasih, Supardal, & Kasiwi, 2020). Tahapan-tahapan perkembangan *e-government* sejalan dengan perkembangan teknologi informasi

dan komunikasi saat ini, dan diharapkan akan terus mengalami perkembangan yang lebih baik.

Electronic government atau biasa disebut *E-Government* juga adalah salah satu reformasi yang didorong dengan adanya UU No 25 tahun 2009 melalui optimalisasi penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berbagai negara di dunia mulai melakukan berbagai reformasi dalam tata kelola pemerintahan. Dari data World Bank total penduduk sekitar 267 juta masyarakat yang ada di Indonesia, hal tersebut mengharuskan pemerintah Indonesia melakukan perbaikan yang signifikan dalam tata kelola pemerintahannya terutama dalam sektor publik. Dalam perkembangannya, digitalisasi turut mengubah sistem birokrasi pemerintahan dengan semakin banyaknya tuntutan dalam meningkatkan aspek efektifitas, efisiensi, aksesibilitas dan transparansi di era keterbukaan informasi saat ini. Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Perkembangan *Electronic Government*, menjadi langkah awal Indonesia dalam merealisasikan komitmen pemerintah dalam sebuah kebijakan dan sebagai landasan hukum pemerintah dalam melakukan digitalisasi pemerintahan terutama pada *public sector*. Dalam Survey yang lakukan United Nation pada 2020, Denmark menjadi negara terbaik dalam membangun sistem e-government yang memiliki indeks skor *e-government development*. Sedangkan, Indonesia masih berada pada posisi 88 pada survei United Nations (2020). Oleh karenanya, melakukan pengembangan suatu inovasi kebijakan perlu ada analisis hambatan implementasi

e-Government agar dapat mengkaji dan melakukan prioritas kebijakan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Inovasi publik sektor pada masa kini dikenal sebagai faktor yang vital dalam menjawab tantangan globalisasi dan perubahan demografi sekaligus menjaga kualitas pelayanan publik sektor kepada masyarakat (Agolla & Lill, 2013). Kabupaten Bantul adalah salah satu kabupaten yang berada dalam wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemerintah Kabupaten Bantul adalah sebagai aktor penyelenggara pemerintahan di Kabupaten Bantul menjalankan wewenangnya dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan memiliki salah satu kewajiban untuk penyelenggaraan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Bantul. Kabupaten Bantul memiliki luas wilayah 506,85 km² terbagi menjadi 17 kapanewon, 75 kelurahan, dan 933 dusun. Pada data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2020 Semester II jumlah penduduk Kabupaten Bantul sebanyak 954.706 jiwa. Dengan geografis dan jumlah penduduk yang cukup besar, Pemerintah Bantul perlu melakukan inovasi manajemen sektor publik untuk mengatur tata kelola pemerintah dalam mendukung terciptanya pemerintahan yang baik. Bantul salah satu kabupaten yang dipilih oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam pengembangan *Smart City*, maka dari itu Kabupaten Bantul salah satu kabupaten yang tergabung dalam gerakan menuju 100 Smart city yang dicanangkan oleh Kominfo Republik Indonesia. Salah satu misi dalam mensukseskan program tersebut menciptakan *Smart Governance*, yakni pengembangan *e-governance*, ada partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan. Kebijakan demi

kebijakan dikeluarkan pemerintah kabupaten dalam menunjang program nasional dalam digitalisasi pemerintahan. Usaha Kabupaten Bantul dalam Implementasi Program Gerakan 100 Smart City tersebut, Pemerintah Kabupaten Bantul segera menyelesaikan *masterplan smart city* dan telah diterbitkannya Peraturan Bupati Bantul Nomor 26 Tahun 2019 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Bantul.

Dalam Era New Normal atau biasa disebut Era Adaptasi Kebiasaan baru saat ini, Kabupaten Bantul turut meningkatkan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk inovasi pelayanan publik salah satunya dengan pemanfaatan Aplikasi DUKCAPIL Smart. Dalam data survey Indek Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten Bantul pada 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memperoleh skor 89.04 atau dinilai sangat baik (Pemerintah Kabupaten Bantul, 2020). Pengurangan pelayanan tatap muka di Kabupaten Bantul ini memiliki alasan mendasar yakni untuk mendukung masyarakat dalam mengurangi mobilitas ruang publik akibat adanya pandemi covid-19. Hal tersebut menunjukkan suatu penilaian masyarakat terhadap suatu inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bantul dalam menjalankan fungsinya dalam pelayanan publik.

Aplikasi Dukcapil Smart adalah salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul dan dirilis pada tahun 2018. Inovasi optimalisasi teknologi informasi komunikasi dalam pelayanan publik ini dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Aplikasi tersebut dapat diunduh melalui Google Play yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Bantul dalam mengurus

dokumen-dokumen administratif kependudukan seperti e-KTP, kartu identitas anak (KIA), akta kelahiran, dan sebagainya. Meskipun, pada data sebelumnya telah dipaparkan dengan data IKM yang sangat tinggi untuk keseluruhan pelayanan di Dukcapil Kabupaten Bantul, namun seperti pada umumnya sebuah inovasi Dukcapil Smart ini juga memiliki beberapa hambatan dalam implementasinya. Dari data observasi awal, melalui data yang terhimpun pada google play, merasa kebingungan terkait teknis penggunaan aplikasi, adanya error system dan kendala lainnya masih menjadi keluhan masyarakat. Hal tersebut menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dari inovasi Dukcapil Smart dalam pelayanan publik.

Gambar 1. Ulasan masyarakat terkait aplikasi Dukcapil Smart



Pengguna aplikasi masih banyak mengeluhkan terkait sistem bermasalah, hal tersebut dikarenakan inovasi pelayanan yang masih terbilang baru dan perlu adanya pengembangan sistem yang lebih baik. Dengan adanya inovasi pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi solusi mengatasi permasalahan pada pelayanan publik yang ada Disdukcapil Kabupaten Bantul. Implementasi *E-Government* pada Pemerintahan Kabupaten Bantul yang masih tergolong baru. Maka dari itu, penting bagi kita untuk melakukan penelitian pada bidang implementasi *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Bantul. Dalam implementasi tersebut membutuhkan kajian lagi untuk lebih meningkatkan kualitas hasil yang akan dicapai nanti dari implementasi inovasi pelayanan publik tersebut, serta untuk memberikan gambaran dari pemerintahan daerah lainnya agar dapat menilai kesiapan faktor-faktor yang perlu diperhatikan sebelum melakukan atau pengembangan implementasi terkait Inovasi *e-government*.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian yang berjudul "Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul" antara lain sebagai berikut:

- A. Bagaimanakah pelaksanaan Implementasi Program Dukcapil Smart Dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bantul?

- B. Apakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Implementasi Program Dukcapil Smart dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bantul?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukanya penelitian yang berjudul "Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul" antara lain sebagai berikut:

- A. Mengetahui pelaksanaan Implementasi Program Dukcapil Smart dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bantul.
- B. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat Implementasi Program Dukcapil Smart dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bantul.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dengan dilakukanya penelitian yang berjudul "Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul" antara lain sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dalam penelitian tentang "Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul” adalah sebagai berikut:

- a. Menambah keragaman keilmuan dan membantu dalam pengembangan ilmu khususnya di bidang ilmu pemerintahan.
- b. Sebagai syarat menempuh tugas akhir Strata I di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

B. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian tentang “Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul” adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi peneliti : Memberikan pengetahuan bagaimana tantangan dan hambatan inovasi sektor publik dengan penerapan *e-government* dalam kualitas pelayanan publik, serta menjadi acuan dalam penelitian berikutnya.
- b. Manfaat bagi pemerintah : Sebagai bahan evaluasi pemerintah dalam implementasi dan pengembangan inovasi sektor publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam bidang *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul.
- c. Manfaat bagi masyarakat : Memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat tentang pentingnya inovasi sektor publik dalam kualitas pelayanan publik. Memberikan gambaran kompleks dalam

implementasi program Disdukcapil Smart dalam Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul.

1.5 State of the Art Penelitian

State of The Art merupakan pencapaian tertinggi dalam proses pengembangan penelitian. Hasil penelitian sebelumnya ditunjukkan dalam **tabel.1** untuk kajian teoritis yang mendukung penulisan tentang Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Penelitian ini memiliki fokus pada teori implementasi kebijakan, dalam metode penelitian menggunakan konsep empat variabel yang dapat mempengaruhi proses implementasi kebijakan e-government yang dikonsepsikan oleh Mazmanian dan Sabatier. Objek penelitian ada di kawasan Disdukcapil Kabupaten Bantul atau lebih khususnya pada inovasi Pelayanan Publik Dukcapil Smart. Dalam menentukan state of the art peneliti perlu membandingkan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dalam observasi karya ilmiah yang dilakukan peneliti belum ada penelitian yang mengambil objek secara khusus pada aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul dalam hal analisis implementasi kebijakan publik. adapun daftar jurnal yang digunakan penelitian kali ini adalah sebagai berikut, yakni;

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Artikel Ilmiah	Metode
1	<p><i>Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrariaan di Kabupaten Pinrang</i></p> <p>Juliasti Surdin (2016)</p>	<p>Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dengan jumlah 8 orang yang dalam menyelesaikan tugas. dianggap mengetahui dan menggunakan lebih banyak tentang aplikasi KKP dan software ArcGIS. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kesiapan Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang terhadap peraturan yang mendukung dalam penerapan e-government (2) mengetahui kesiapan Sumber Daya Manusia pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang terhadap pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam penerapan e government (3) mengetahui dukungan Infrastruktur pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dalam hal hardware dan software untuk penerapan e-government.</p>
2	<p><i>Penerapan ICT dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bantul</i></p> <p>Supardal (2016)</p>	<p>Penelitian ini akan dinilai pada dampak Prakarsa dan Implementasi ICT pada transformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Objek penelitian adalah pelaksanaan ICT dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bantul. Metode penelitian campuran, Penelitian ini menemukan bahwa pengaruh Prakarsa ICT pada transformasi birokrasi di Kabupaten Bantul hanya 18%. Pengaruh rendah dari pelaksanaan sistem ICT di kota-kota dipengaruhi oleh budaya yang Patronase yang kuat, struktur organisasi hirarkis dan regulasi terpusat pada struktur pemerintah daerah, kapasitas rendah e-kepemimpinan middle leader, dan</p>

		tidak ada delegasi dari top leader ke middle management.
3	<i>Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten</i> Yana Suharyana (2017)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government di Pemerintah Provinsi Banten didasarkan kebijakan tentang pelayanan publik dan evaluasi kebijakan e-government dengan metodologi penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan amanat Inpres No. 3 tahun 2003 tentang pengembangan pelaksanaan e-government, dengan konten pelayanan publik pada situs web bantenprov.go.id.
4	<i>Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika di Kabupaten Purwakarta</i> Haura Atthahara (2018)	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Purwakarta dilihat dari tiga dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, analisis penerapan aplikasi Ogan Lopian dengan tiga elemen yang harus dimiliki dalam penerapan e-government yaitu support, capacity dan value.
5	<i>Implementation of E-Government Policies (Case Study of Goods and Services Procurement in Buol</i>	Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner kepada responden guna melengkapi hasil penelitian serta dengan metode deskriptif gabungan kualitatif dan kuantitatif yaitu suatu teknik yang menggambarkan dan menafsirkan makna dari data yang telah dikumpulkan.

	<p><i>Regency, Central Sulawesi)</i></p> <p>Muhammad Ahsan Samad, La Husein Zuada, Vhany A.Is. Bacifu (2020)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan Teori Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan pengadaan berbasis e-government dipengaruhi oleh masing-masing variabel yang saling terkait, variabel-variabel tersebut adalah: 1) Standar Sasaran, 2) Sumber Daya, 3) Hubungan Antar Organisasi, dan 4) Karakteristik Badan Pelaksana. Hasil penelitian tentang implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pengadaan barang dan jasa berbasis e-government di Kabupaten Buol, dari enam variabel yang dijadikan dasar penelitian, beberapa di antaranya masih ditemukan ketidaksinkronan antara e-government konsep dan apa yang terjadi di lapangan. Seperti masih ditemukan proses tender yang tidak transparan dan penetapan pemenang tender masih menggunakan pendekatan kekeluargaan.</p>
6	<p><i>Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) 2.0 Di Desa Guru Agung I Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur</i></p> <p>Hadiat Trihutomo Wibowo, Deni Triyanto, Adi Sutojo (2020)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk melihat implementasi Aplikasi Siskeudes 2.0 Studi Di Desa Guru Agung I Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur. Penelitian ini menggunakan model implementasi Edward III. Metode Penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan tujuh informan penelitian, dimana menggunakan teknik penelitian observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Siskeudes 2.0 di Desa Guru Agung I Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur kurang efektif, karena masih terdapat beberapa permasalahan pada sumberdaya yang ada untuk mendukung implementasi aplikasi Siskeudes 2.0.</p>

1.6 Sistematika Penulisan

A. BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab I menjelaskan beberapa sub bab yang terdiri dari; Latar Belakang Masalah Penelitian, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, State of the Art Penelitian, Sistematika Penulisan dalam penulisan penelitian ini.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II menjelaskan beberapa sub bab yang terdiri dari; Konsep teori Kebijakan, konsep teori Implementasi Kebijakan, Konsep teori E-government, Definisi Konseptual, Definisi Operasional, Kerangka Pikir.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam Bab III menjelaskan beberapa sub bab yang terdiri dari; Desain Penelitian, Objek Penelitian, Subjek Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data

D. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab IV menjelaskan beberapa sub bab yang terdiri dari; Hasil Temuan, Pembahasan terkait penelitian yang dilakukan

E. BAB V PENUTUP

Dalam Bab V menjelaskan beberapa sub bab yang terdiri dari; Kesimpulan, Saran

F. DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat semua pustaka yang dijadikan acuan dalam penulisan skripsi yaitu semua sumber yang dikutip. Daftar ini berguna untuk membantu pembaca yang ingin mencocokkan kutipan-kutipan yang terdapat dalam skripsi.

G. LAMPIRAN

Halaman lampiran berisi terkait data-data penelitian yang perlu dilampirkan.

