

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) di Kabupaten Cilacap melalui website resmi yang bernama *Online Single Submission* (OSS). Selanjutnya berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

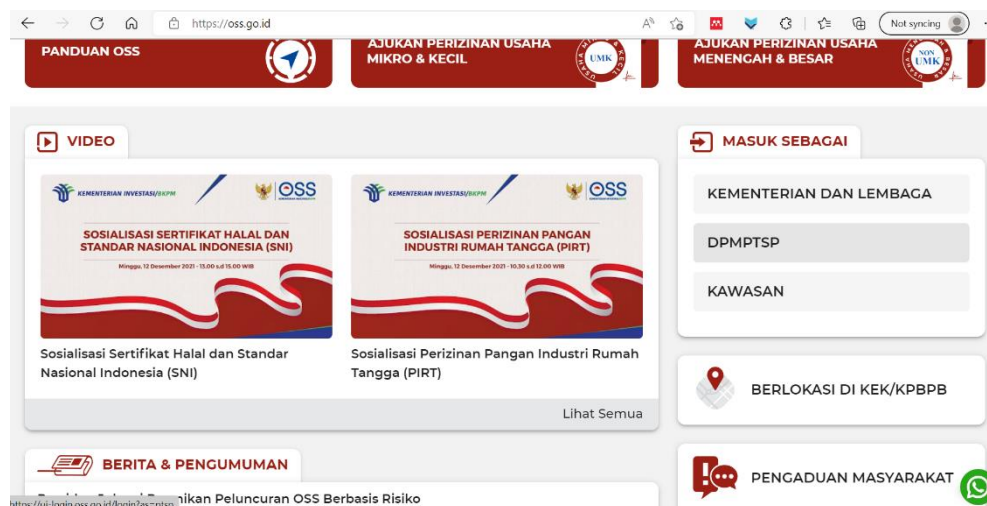
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Cilacap merupakan kabupaten terluas di Jawa Tengah. Luasnya mencapai 6,48 persen dari luas Provinsi Jawa Tengah yaitu 2.252 km². Berada di posisi barat daya Provinsi Jawa Tengah. Terletak diantara 7°30' dan 7°45'20'' lintang selatan dan antara 108°4'30'' dan 109°30'30'' Bujur Timur. Pada wilayah utara berbatasan dengan kabupaten Kuningan, Brebes dan Banyumas. Wilayah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia. Wilayah barat berbatasan dengan Kabupaten Ciamis dan Pangandaran. Wilayah timur berbatasan dengan kabupaten Kebumen. Pada tahun 2021 tercatat total penduduk 1.980.912 jiwa dengan komposisi penduduk laki-laki 1.002.019 jiwa dan perempuan 978.893 jiwa yang tersebar di 24 kecamatan dan 284 desa/kelurahan.

Kabupaten Cilacap dipimpin oleh Tatto Suwanto Pamuji – Syamsul Aulia Rahman sebagai Bupati dan Wakil Bupati Cilacap periode 2017–2022. Dalam menjalankan tugasnya, Bupati dan Wakil Bupati dibantu oleh Perangkat Daerah yaitu Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah. Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah atau dikenal dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), bertugas untuk menyusun kebijakan, koordinasi, dan pelaksanaan kebijakan urusan daerah. Terdapat 30 OPD untuk membantu melaksanakan tugas pemerintah daerah di kabupaten Cilacap salah satunya dibidang perizinan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP).

Sistem pemerintahan di kabupaten Cilacap sudah mengadopsi *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu system pemerintahan yang bersifat professional dan terbuka. Dalam memudahkan pemerintah mewujudkan *good governance* diperlukan bantuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). TIK dapat diimplementasikan kedalam seluruh dinas di pemerintahan berupa aplikasi *mobile phone* atau *website*. Salah satu contohnya dalam bidang pelayanan publik. Luas wilayah yang besar dan jumlah masyarakat yang tinggi mengharuskan Kabupaten Cilacap megadopsi TIK agar dapat menjangkau seluruh warga untuk memenuhi kebutuhan warganya. Dinas yang melaksanakan tugasnya untuk memenuhi pelayanan masyarakat ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP). Pelayanan yang dapat diberikan ialah permohonan izin. Prosesnya sudah dapat diakses melalui online. Masyarakat dapat mengunjungi website <https://oss.go.id/>.

OSS hadir di bawah naungan Kementrian Investasi sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*online single submission* (OSS)). Di Dinas PMPTSP Kabupaten Cilacap OSS mulai diterapkan pada tahun 2019. Semula semua perizinan masih dilayani melalui manual dan dengan website bernama SIJEMPOL (Sistem Informasi Perizinan Melalui Pelayanan *Online*) namun sejak 2018 website tersebut sudah tidak aktif dikarenakan sedang ada perbaikan. Pada tahun 2019 beralih sepenuhnya ke OSS. Pemerintah Indonesia membuat OSS dengan tujuan menghindari tatap muka untuk melayani berbagai bidang perizinan. Dengan *system online* masyarakat dapat membuat perizinan sendiri di rumah melalui *website* sehingga dapat mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan jika dilakukan melalui tatap muka seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).



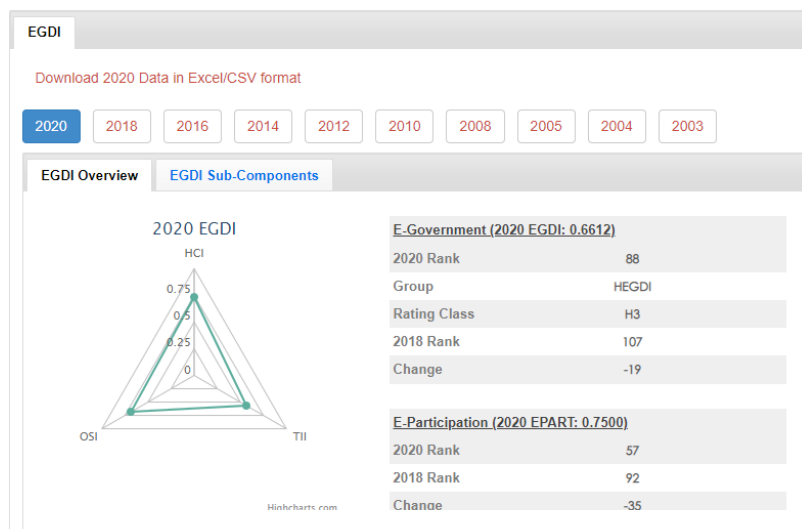
Gambar 1. 1 Website OSS

(Sumber: <https://oss.go.id/>)

1.2 Latar Belakang Penelitian

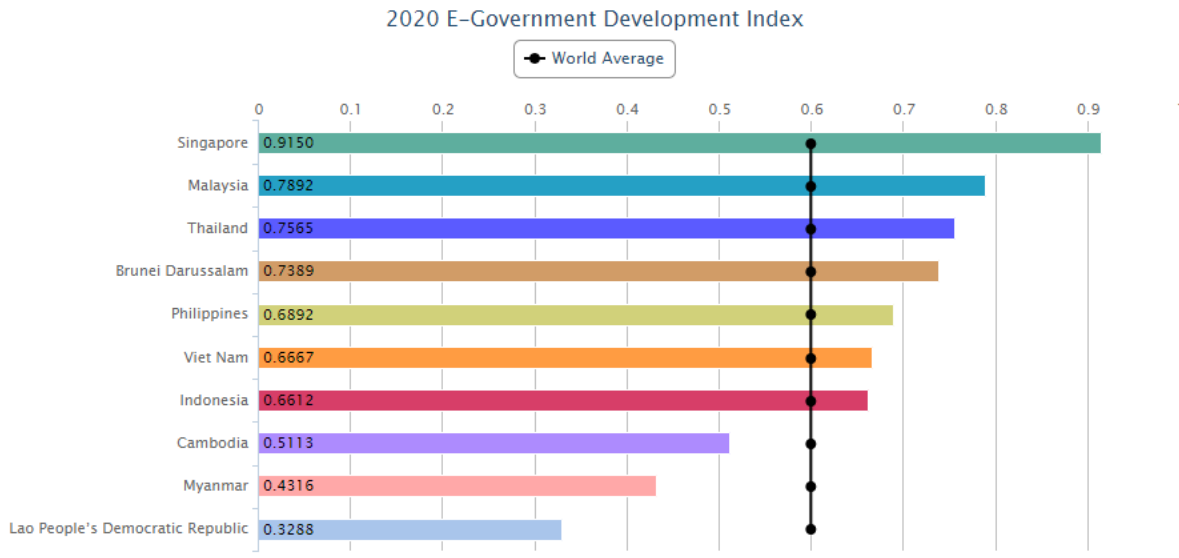
E-government merupakan bentuk kerangka kerja administrasi yang bergantung pada inovasi TIK untuk meningkatkan pelayanan administrasi dari pemerintah ke masyarakat melalui administrasi online. *E-government* menjadi isu yang menarik untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan daerah. Kemajuan TIK mendukung perubahan administrasi yang diberikan oleh legislatif ke masyarakat umum, dengan mengubah layanan manual menjadi layanan *online*, atau disebut *E-Government*. Pada awalnya, *E-Government* menjadi pilihan di kalangan pemerintah dan warga negara, tetapi dengan perbedaan demografi, ekonomi, masyarakat, dan tren global, *E-Government* menjadi tuntutan dan kebutuhan untuk masuk ke industri 4.0 untuk bersaing di dunia. Oleh karena itu, melalui *E Government*, sifat administrasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan organisasi dapat meningkat dan mencapai efisiensi yang lebih besar bagi pihak-pihak yang terlibat (Sulistiyowati et al., 2020).

Berdasarkan penilaian *E-Government Development Index* di tahun 2020 menunjukkan Indonesia peringkat 88 dari 193 partisipasi negara di seluruh dunia. Namun jika dibandingkan negarara di Asia Tenggara masih tertinggal dengan negara Vietnam, Filipina, Brunei Darussalam, Thailand, Malaysia dan Singapura. Artinya Indonesia harus mendorong penegakan *E-Government* di seluruh pelosok tanah air. Hal ini menjadi tantangan bagi Indonesia untuk meningkatkan fungsi TIK dan infrastruktur. Tata kelola pemerintahan yang fungsional dan transparan dapat terwujud ketika pemerintah di berbagai daerah mengelola administrasi publik melalui penggunaan TIK.



Gambar 1. 2 E-Government Development Index Indonesia 2020

(Sumber: <https://publicadministration.un.org/> , 2022)



Gambar 1. 3 E-Government Development Indeks ASEAN 2020

(Sumber: <https://publicadministration.un.org/> , 2022)

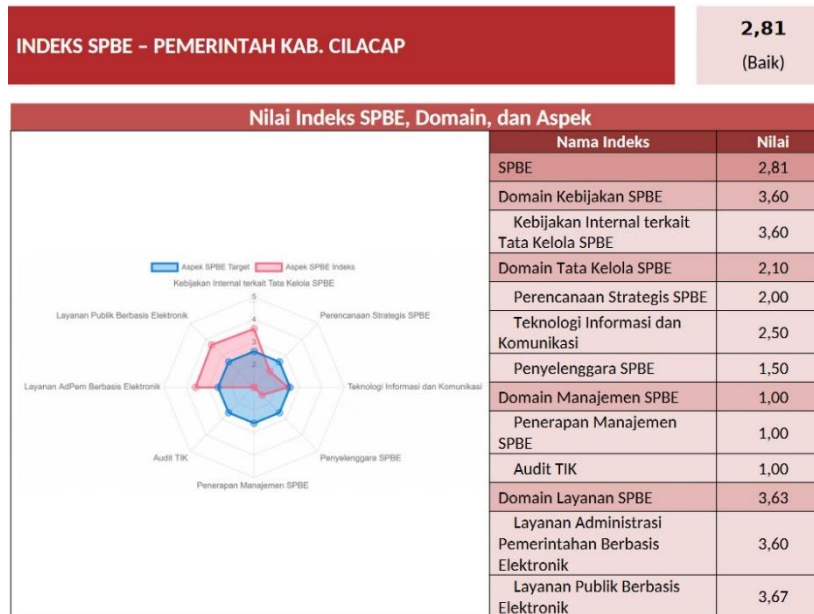
Dilansir dalam website resmi pemerintahan, kabupaten Cilacap memiliki slogan “Bangga Mbangun Desa” dengan visi pembangunan Kabupaten Cilacap berdasarkan analisis visi Bupati dan Wakil Bupati terpilih (2017-2022) adalah “Cilacap Semain Sejahtera Secara Merata”. Untuk mewujudkan visi tersebut maka misinya ialah:

1. Meningkatkan pelayanan pendidikan, kesehatan jasmani & rohani, dan kesejahteraan sosial & keluarga.
2. Meningkatkan kualitas tata kelola yang baik, professional, berjiwa wirausaha dan dinamis dengan mengedepankan prinsip *Good Governance* dan *Clean Government*.
3. Mewujudkan demokratisasi, stabilitas keamanan, ketertiban umum, ketentraman dan perlindungan masyarakat.
4. Mengembangkan ekonomi yang berbasis potensi lokal dan regional.
5. Mengembangkan dan membangun infrastruktur daerah dengan memperhatikan aspek lingkungan dalam penggunaan sumber daya alam secara berkelanjutan.

Good governance atau biasa disebut dengan *clean government* merupakan sistem pemerintahan bersifat bersih, transparan dan profesional. Visi dari penerapan *good governance* di pemerintahan kabupaten Cilacap ialah untuk menciptakan kesejahteraan yang merata. Untuk mewujudkan visi tersebut dibutuhkan strategi perencanaan dan pengembangan disetiap aspek pemerintahan. Contoh dari aspek pemerintahan yaitu dibidang pelayanan *public*. Didalam penerapannya membutuhkan bantuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). TIK membuat sistem pemerintahan berbasis digital atau bisa disebut dengan E-government. Kebutuhan pengembangan TIK pada pemerintah Kabupaten Cilacap berfungsi sebagai berikut:

1. Meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas kerja di Kabupaten Cilacap dan pengelolaan operasional di lingkungan pemerintah daerah.
2. Layanan informasi internal dan eksternal, dukungan data tepat.
3. Adanya data yang akurat, terbaru, terstruktur dan terklasifikasi, ringkas, dan mudah dibaca, sehingga keputusan dapat diambil dengan benar.
4. Menjaga keamanan dan dapat melakukan *backup* dan *recovery* data ketika terjadi kegagalan.

Program pengembangan *e-government* pada dasarnya adalah cara menerapkan strategi dalam bentuk kegiatan dan menyalurkan sumber daya untuk mencapai tujuan strategis. Di Kabupaten Cilacap sendiri, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi, terlampir data pengukuran penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2021 di gambar berikut:



Gambar 1. 4 Data SPBE Kabupaten Cilacap 2021

(Sumber: Kominfo, 2022)

Berdasarkan data diatas, belum ada domain yang memiliki nilai mendekati 5 yaitu nilai maksimal. Terlebih pada aspek “Penyelenggara SPBE” yang memiliki nilai 1,50 diartikan rendah atau belum mampu menjalankan tugasnya sesuai ketentuan yang berlaku. Penyelenggaraan SPBE menggunakan TIK untuk memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE yaitu warga. SPBE bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. SPBE memberi fasilitas pengaduan masyarakat untuk menjangkau seluruh warganya melalui basis elektronik, selain itu manfaat SPBE lainnya untuk meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan demi tercapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan melalui penerapan sistem pengawasan otomatisasi.

OSS merupakan salah satu bentuk penyelenggara SPBE, dimana bentuk transformasi digital pada bidang birokrasi perizinan. OSS diciptakan oleh pemerintah agar dapat mengatasi permasalahan yang ada selama ini pada bidang perizinan.

Menurut hasil wawancara dengan ASN di DMPTSP Cilacap permasalahan yang sering terjadi di dinas ini adalah dalam bidang birokrasi. Birokrasi yang dimaksud adalah bagaimana sistem, kelembagaan, prosedur dan ASN yang pemerintah jalankan dirasa cukup merepotkan masyarakat. Tidak adanya keterbukaan, jumlah dinas yang hanya ada 1 disetiap kabupaten, proses yang panjang serta rumit, dan ketidakramahan ASN menjadi point minus dinas pelayanan masyarakat ini. Pelayanan masyarakat harusnya dapat memuaskan masyarakat. Dengan demikian pemerintah membuat reformasi birokrasi sesuai dengan kepentingan masyarakat. Tujuan reformasi birokrasi menurut Yusriadi & Misdawati (2017) adalah:

1. Untuk memperbaiki manajerial pemerintahan yang lebih baik dan menjalankan pelayanan publik sesuai fungsinya
2. Untuk membuktikan bahwa pemerintah mendengarkan suara masyarakat yang menginginkan pelayanan publik lebih baik

Reformasi birokrasi dalam bidang perizinan, pemerintah melakukan transformasi digital dalam bentuk website OSS agar sistem administrasi pelayanan publik berjalan dengan efektif dan efisien. Manfaat OSS selanjutnya dapat mengurangi tatap muka agar menghindari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Namun permasalahan yang sangat umum terjadi adalah tidak semua masyarakat menguasai literasi digital. Desain website yang dibuat harus *eye catching*, *user friendly* dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Penilaian kinerja OSS di beberapa wilayah di Indonesia memiliki perbedaan permasalahan. Menurut penelitian yang di lakukan oleh (Fadhilah, 2019) OSS di Kabupaten Nganjuk terdapat beberapa kendala yaitu masyarakat tidak sepenuhnya dapat menerima penyampaian informasi yang tertuang didalam web. Masyarakat masih salah dalam menginput data dan berkas. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Robby & Tarwini, 2019) di Kabupaten Bekasi, OSS sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala yaitu pada sarana penunjang di kantor DPMPTSP. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Dawud et al., (2019) permasalahan OSS yang terjadi di Kota dan Kabupaten Bandung adalah ketidaksiapan perihal Peraturan Pemerintah No.24

tahun 2018 tentang penerapan OSS. Tidak adanya kesiapan peralihan dari dinas tersebut mengingat waktu yang sebentar dalam *sounding* pelaksanaan OSS. Selain itu perda dan pergub harus direvisi dalam waktu yang sangat singkat menyesuaikan kehadiran OSS.

Permasalahan utama di Kabupaten Cilacap ialah masyarakat memilih jalur instan dalam mendapatkan izin terbit usahanya. Dengan demikian beberapa masyarakat lebih memilih melakukan permohonan izin melalui perantara dibandingkan dengan mengakses sendiri website OSS. Alasannya lebih ke efisiensi tenaga dan waktu, sehingga mereka lebih memilih mengeluarkan uang dibandingkan mengakses permohonan izin di OSS secara gratis. Masalah lainnya yaitu keterbatasan sinyal internet dan literasi digital. Masih banyak desa yang warganya masih belum mengerti cara menggunakan website dan sinyal internet yang sulit di dapat ataupun lamban. Maka dari itu mereka lebih memilih datang ke pusat kota meskipun jauh, datang langsung ke kantor PMPTSP untuk mengajukan perizinan. Saat penulis melakukan observasi langsung di kantor PMPTSP terlihat lebih banyak masyarakat yang melakukan pendampingan oleh ASN dibandingkan dengan masyarakat yang mandiri dalam mengakses OSS. Beberapa masyarakat yang sudah mempunyai kecukupan literasi digital masih datang langsung ke kantor alasannya terdapat beberapa berkas yang tidak dapat di upload sehingga mereka bertanya langsung di kantor. Alasan lainnya karena di kantor PMPTSP terdapat fasilitas komputer canggih dengan kecepatan internet tinggi dibandingkan di rumahnya. Meski OSS sudah support di berbagai gawai. Pengamatan terakhir di kantor PMPTSP Kabupaten Cilacap masyarakat terlihat puas dengan keramahan ASN dalam melakukan pendampingan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Penilaian E-Government Terhadap Kinerja Website Online Single Submission di Kabupaten Cilacap”**.

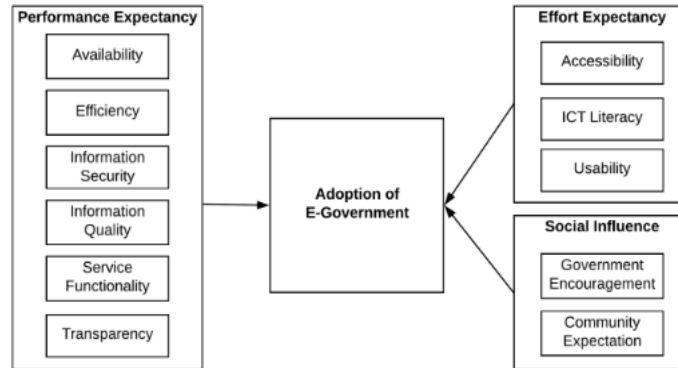
1.3 Rumusan Masalah

Website adalah tempat untuk mendapatkan informasi yang dilakukan oleh pemerintah. Meskipun investasi besar, sebagian besar inisiatif pemerintah sering dihadapkan pada masalah penerimaan dan sejumlah besar proyek *e-government* terutama di negara-negara berkembang gagal karena tidak diterima oleh warga negara. Keberhasilan web *e-government* sangat bergantung pada seberapa baik *user* yang ditargetkan untuk layanan tersebut (Sachan *et al.*, 2018). Kegagalan *e-government* menyebabkan banyak kesulitan seperti kerugian waktu dan uang, hilangnya citra baik aktor yang terlibat dan terakhir, namun tidak sedikit, peningkatan biaya masa depan (Twizeyimana & Andersson 2019).

Objek penelitian ini adalah web OSS dalam Dinas PMPTSP di Kabupaten Cilacap. Penelitian ini berfokus terhadap persepsi warga terhadap kinerja Dinas PMPTSP melalui website pemerintahan (*e-government*) OSS. Sejauh mana web OSS memenuhi kebutuhan warga Kabupaten Cilacap. Semakin baik kinerja situs web, semakin banyak pengguna yang mendapat manfaat dari menjelajahi situs web tersebut.

Namun permasalahan yang sangat umum terjadi adalah tidak semua masyarakat menguasai literasi *digital*. Desain *website* yang dibuat harus *eye catching*, *user friendly* dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Dengan demikian, penelitian ini diperlukan untuk melihat kinerja *e-government* dari sudut pandang warga sebagai *user*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja lembaga *e-government* melalui variable *availability*, *efficiency*, *information security*, *information quality*, *service functionality*, *transparency* dan *trust*. Harapannya dengan mengetahui pengukuran 7 variable tersebut akan menjadi masukan maupun perbaikan website OSS lebih baik lagi. Hal ini dikarenakan tujuan akhir dari *e-government* adalah untuk menciptakan nilai bagi warga negara. Memuaskan harapan warga dengan memberikan kualitas layanan melalui *e-government* dan pencapaian hasil yang diinginkan secara sosial.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang menggunakan UTAUT. Penelitian yang mengadopsi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menguji niat pengguna dalam adopsi teknologi. Dengan penggunaan model ini, tiga dimensi yang relevan termasuk harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial diidentifikasi. Harapan kinerja digambarkan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa mengadopsi *e-government* akan menghasilkan kinerja layanan publik yang lebih baik. Ekspektasi upaya mengacu pada tingkat kemudahan dalam menggunakan *e-government*. Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana individu merasakan pentingnya persepsi orang lain tentang adopsi *e-government*. Model UTAUT adalah salah satu lensa teoretis yang paling banyak digunakan untuk menyelidiki adopsi teknologi tertentu karena kesederhanaan, konsistensi, dan ketahanannya. Ini telah diadopsi dalam beberapa studi adopsi pemerintah di seluruh dunia. Di antaranya, misalnya, Rana *et al.*, (2017) meninjau dampak tidak langsung dari kecemasan dalam adopsi *e-government* di India. Kurfal *dkk.* (2017), sementara itu, menyelidiki peran kepercayaan dalam keputusan warga untuk mengadopsi *e-government* di Turki. Studi-studi ini menunjukkan bahwa model UTAUT cocok untuk menguji adopsi *e-government* dari perspektif yang berbeda. Oleh karena itu, studi ini juga mengadopsi model UTAUT untuk menyelidiki adopsi *e-government* dari perspektif warga Kabupaten Cilacap. Dalam kerangka konseptual, bahwa niat untuk mengadopsi *e-government* dipengaruhi oleh harapan kinerja, harapan upaya, dan pengaruh sosial.



Gambar 1.5 Framework Pengembangan UTAUT

(Sumber: Sabani, 2018)

Variabel yang termasuk didalam harapan kinerja adalah *availability, efficiency, information security, information quality, functionality, transparency*. Variabel *trust* yang diteliti Kurfali *et al.*, (2017) adalah hasil pengembangan model UTAUT. Dengan demikian variabel yang di lakukan dalam penelitian ini valid sesuai kajian ilmiah. Makalah Sabani *dkk.* tahun 2018 menyajikan model UTAUT yang diperluas untuk menyelidiki faktor-faktor penting untuk adopsi *e-government* dari perspektif masyarakat di Indonesia. Model diuji dan divalidasi menggunakan data survei yang dikumpulkan di Indonesia dengan menggunakan SEM. Temuan mengungkapkan bahwa semua konstruksi adalah faktor penting untuk mengevaluasi adopsi *e-government* dari perspektif masyarakat di Indonesia.

Pada penelitian ini menggunakan *variable* yang terdapat pada penelitian Sabani *dkk.* (2019) yaitu dengan adanya *variable availability, efficiency, information security, information quality, service functionality, transparency* dan penulis menambahkan *variable Trust* dari penelitian Deng *et al.* (2018). Ketersediaan (*availability*) adalah tentang aksesibilitas *e-government* untuk warga negara. Ini berkisar pada ketersediaan sistem, ketersediaan informasi, dan ketersediaan layanan. Selain itu Razoor *dkk.* (2020) menambahkan bahwa ketersediaan informasi pada halaman *website* juga menjadi hal

penting dalam pengukuran kinerja *e-government*. Ketika informasi yang dicari tidak tersedia apakah *website* tersebut memberi tautan ke web lain untuk memudahkan warga dalam mencari informasi yang dicari. Efisiensi (*efficiency*) adalah tentang kemampuan untuk menyelesaikan tugas tertentu melalui penggunaan layanan *e-government* dengan pengeluaran biaya, waktu, dan tenaga yang lebih kecil. Keamanan informasi (*information security*) dalam konteks ini berkaitan dengan implementasi kebijakan keamanan untuk melindungi informasi dalam *e-government*. Contohnya tentang mengamankan informasi dari akses yang tidak sah, dengan memastikan bahwa informasi hanya dapat diakses oleh pengguna yang tepat. Pelanggaran keamanan informasi dapat merusak kepercayaan warga terhadap *e-government*. Kualitas informasi (*information quality*) umumnya disebut sebagai nilai informasi yang diperoleh dari *e-government*. Hal ini dapat dinilai dengan mengevaluasi keakuratan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang dapat ditawarkan oleh *e-government*. Fungsionalitas layanan (*service functionality*) mengacu pada sejauh mana layanan *e-government* bermanfaat dan sesuai dengan tujuannya. Hal ini dapat dinilai dengan mengukur tingkat layanan *e-government* dalam memenuhi kebutuhan warga. Transparansi (*transparency*) mengacu pada kualitas *e-government* yang terbuka atau transparan. Ini menyangkut ketersediaan informasi yang jelas dalam *e-government* termasuk informasi anggaran dan pengeluaran pemerintah, pedoman operasional penggunaan *e-government*, dan rilis tepat waktu informasi tentang kebijakan, undang-undang dan peraturan. Terakhir, *variable Trust* yaitu tentang kepercayaan. Apakah warga dapat mempercayai *web* yang dibuat pemerintah.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, pertanyaan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *availability* di OSS DPMPTSP?
2. Bagaimana *efficiency* di OSS DPMPTSP?
3. Bagaimana *information security* di OSS DPMPTSP?
4. Bagaimana *information quality* di OSS DPMPTSP?
5. Bagaimana *service functionality* di OSS DPMPTSP?
6. Bagaimana *transparency* di OSS DPMPTSP?
7. Bagaimana *trust* di OSS DPMPTSP?
8. Bagaimana hubungan antar semua *variable* terhadap *Performance of e-gov*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *availability* di OSS DPMPTSP
2. Untuk mengetahui *efficiency* di OSS DPMPTSP
3. Untuk mengetahui *information security* di OSS DPMPTSP
4. Untuk mengetahui *information quality* di OSS DPMPTSP
5. Untuk mengetahui *functionality* di OSS DPMPTSP
6. Untuk mengetahui *transparency* di OSS DPMPTSP
7. Untuk mengetahui *trust* di OSS DPMPTSP
8. Untuk mengetahui hubungan semua *variable* dengan *Performance of e-gov*

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk pemerintah Kabupaten Cilacap lebih tepatnya untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP). Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini dilihat dari 2 aspek, yaitu:

1.7 Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi sumber literature ilmiah yang berhubungan dengan evaluasi kinerja *website* pemerintahan dengan variabel *availability*, *efficiency*, *information security*, *information quality*, *functionality*, *transparency*, dan *trust*. Teori yang terdapat didalamnya diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.8 Aspek Praktis

Penelitian ini dapat menjadi saran atau masukan dan juga tolak ukur untuk pemerintah daerah yang ingin mengevaluasi kinerja pemerintahan melalui tingkat persepsi masyarakat. Selanjutnya dari hasil penelitian ini dapat dibuat strategi perencanaan dan pengembangannya untuk *e-government* berkelanjutan di kabupaten Cilacap.

1.9 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan disusun dalam lima bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

a. BAB I PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan literatur ilmiah untuk menemukan variabel yang cocok untuk penelitian, kemudian terdapat *table* penelitian sebelumnya untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini, tahap selanjutnya membuat kerangka pemikiran, dan terakhir hipotesis penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, terakhir Teknik Analisi Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan 2 sub-bab yang pertama yaitu sub-bab Hasil tentang hasil penelitian yang telah diteliti kemudian dibahas dalam sub-bab Pembahasan untuk mengupas lebih lanjut tentang hasil yang sudah didapat.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan 2 sub-bab yaitu Kesimpulan yang membahas tentang simpulan penelitian ini dan yang kedua Saran yang membahas masukan untuk penelitian selanjutnya.