

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *ONLINE* LAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Muhammad Ikhsan¹, Azhar Kasim²

Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia^{1,2}

E-mail: iiksaan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini fokus pada kesuksesan penerapan e-government melalui Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Tujuan dari keberadaan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, mudah, serta semua pelayanan dapat diproses secara online tanpa ada lagi pelayanan secara manual. Pada penerapannya aplikasi ini masih mengalami beberapa kendala yaitu seperti masih ditemui pelayanan yang belum sepenuhnya dilakukan secara online dan ada beberapa layanan yang tidak aktif digunakan. Dengan menggunakan pendekatan post positivism, peneliti melakukan penilaian terhadap kesuksesan penerapan sistem informasi pelayanan administrasi untuk mengetahui sejauh mana peran sistem informasi ini dalam menunjang proses pelayanan di Kemendagri. Menggunakan Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi serta studi literatur dengan menggunakan teori IS Success Model oleh DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari 6 (enam) variabel yaitu system quality, information quality, service quality, intention to use/use, user satisfaction, dan net benefit, peneliti mendapatkan data sebagai dasar penilaian kesuksesan penerapan e-government melalui aplikasi SIOLA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan penerapan e-government melalui aplikasi SIOLA di Kemendagri sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal, karena masih ada indikator pada variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi yang belum terpenuhi.

Kata Kunci: *E-government, Sistem Informasi, IS Success Model*

ABSTRACT

This research focuses on the successful implementation of e-government through the Online Information System for Administrative Services (SIOLA) at the Ministry of Home Affairs (Kemendagri). The purpose of this application is to improve service quality and create services that are effective, efficient, fast, easy, and all services can be processed online without manual service. In its application, this application still experiences several problems, namely services that have not been fully carried out online and some services that are not actively used. Using a post-positivism approach, researchers assessed the success of

implementing information systems for administrative services to determine the extent of the role of these information systems in supporting the service process at the Ministry of Home Affairs. Using data collection techniques through interviews and documentation studies as well as literature studies using the IS Success Model theory by DeLone and McLean (2003) which consists of 6 (six) variables namely system quality, information quality, service quality, intention to use/use, user satisfaction, and net benefit, researchers obtain data as a basis for evaluating the success of e-government implementation through the SIOLA application. The results of the study show that the success rate of implementing e-government through the SIOLA application at the Ministry of Home Affairs has been going well but not optimal, because there are still indicators on the variables used to measure the success rate of information systems that have not been met.

Keywords: *E-government, Information Systems, IS Success Model*

PENDAHULUAN

Sampai saat ini perkembangan zaman selalu diikuti oleh perkembangan teknologi yang mau tak mau harus diikuti agar tidak ketinggalan zaman. Kemajuan dan pemanfaatan teknologi yang ada pada saat ini telah terbukti memberikan kontribusi yang cukup besar di berbagai bidang, tanpa terkecuali bidang pemerintahan. Teknologi informasi telah diakui sebagai salah satu sarana yang potensial untuk mengubah cara kerja pemerintah, salah satunya yaitu melalui penerapan *e-government* (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014). Pemerintah memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui penerapan *e-government* yang merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan dan melaksanakan pemerintahan yang berbasis elektronik sehingga dapat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good Governance*

didefinisikan sebagai tata pemerintahan yang baik yaitu pemerintah yang bersih (*clean governance*) dan berwibawa serta bebas Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dengan berpegang pada prinsip transparansi, akuntabilitas, menjunjung tinggi hukum, serta adanya keterbukaan partisipasi masyarakat (Wirawan, 2020).

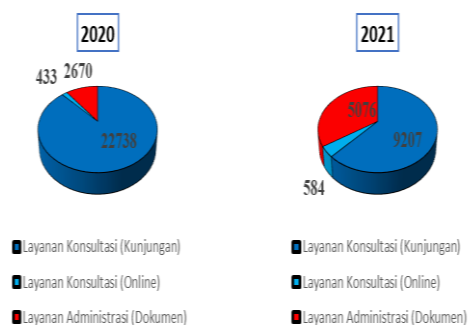
Pemerintahan tradisional Indonesia identik dengan birokrasi yang tidak efisien dan tidak efektif, rendahnya transparansi dan isu korupsi yang berdampak kepada maraknya maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik. (Wahyu Sulistya et al, 2019). Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI, pada tahun 2021 Ombudsman RI telah menerima laporan/pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan. Laporan masyarakat berdasarkan instansi terlapor, instansi yang menempati urutan 4 (empat) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah

(33,89%), Badan Pertanahan Nasional (11,24%), Kepolisian (9,28%), dan Kementerian (6,26%). Hal ini menunjukkan bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik terjadi dimana-mana, dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik menjadi lebih efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang merupakan awal mula perkembangan *e-government* atau lebih dikenal dengan istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Sebagai salah satu unsur penyelenggara pemerintahan dan menjadi sentral dalam mengharmonisasikan semua aturan yang berhubungan dengan daerah Implementasi *e-government* perlu menjadi perhatian Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Kemendagri memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara. Salah satu yang menjadi fungsi Kemendagri yaitu koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kemendagri maupun Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Sehubungan dengan hal tersebut karena posisi Kemendagri sebagai poros pemerintahan sehingga hal ini berdampak kepada banyaknya pemerintah daerah yang melakukan komunikasi dengan intens terkait penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan dalam rangka untuk mempermudah urusan internal Kemendagri maupun urusan Pemerintah Daerah dengan Kemendagri serta sebagai bentuk implementasi *e-government* sesuai dengan amanat di dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Kemendagri meluncurkan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) pada tahun 2018 yang dapat diakses melalui <https://ula.kemendagri.go.id>. Pada awal peluncuran aplikasi ini memfasilitasi 1 layanan konsultasi dan 14 layanan administrasi yang ditujukan bagi para aparatur sipil negara baik di lingkup Kemendagri maupun Pemerintah Daerah, seiring dengan berjalannya waktu aplikasi SIOLA sekarang memfasilitasi 33 layanan administrasi dan 1 layanan konsultasi.

Pada penerapannya Kemendagri menggunakan aplikasi SIOLA yang mengintegrasikan Kemendagri sebagai pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dalam hal pelayanan administrasi yang berkaitan dengan usulan, nota dinas, pengurusan perizinan serta dalam hal pelayanan konsultasi. Pada pelaksanaannya masih ada beberapa layanan yang dilakukan

secara manual dan outputnya belum menggunakan tanda tangan elektronik sehingga masih menggunakan dokumen *hardcopy*. Selain itu belum seluruh layanan unit kerja yang ada di Kemendagri terintegrasi di dalam aplikasi SIOLA sehingga masih banyak pengguna layanan yang memilih untuk datang secara langsung hal ini bisa dilihat pada progres layanan administrasi dan konsultasi di Kemendagri pada gambar 1 berikut:



Gambar 1 Progres layanan

Sumber: <https://ula.kemendagri.go.id>

Dapat dilihat pada Gambar 1 bahwa pada tahun 2020 dan 2021 masih tingginya jumlah kunjungan tamu yang datang untuk menerima layanan konsultasi dan administrasi secara langsung dibandingkan dengan yang melakukannya secara *online*. Melalui data ini menunjukkan bahwa belum optimalnya penggunaan SIOLA. Masih banyak yang memilih untuk datang langsung untuk mendapatkan fasilitasi dalam hal layanan administrasi dan konsultasi hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman dalam penggunaan

aplikasi dan terdapat beberapa layanan yang masih belum terintegrasi dengan SIOLA sehingga dalam pelaksanaan layanan masih harus dilakukan secara manual selain itu *output* layanan belum sepenuhnya berbasis tanda tangan elektronik sehingga *output* layanan masih berupa dokumen berupa *hardcopy*. Implementasi *e-government* melalui aplikasi SIOLA di lingkungan Kemendagri dapat dikatakan tercapai apabila semua pelayanan administrasi dan konsultasi dilakukan secara online tidak ada yang manual. Namun dalam implementasi *e-government* pada aplikasi SIOLA masih terdapat beberapa layanan konsultasi dan administrasi yang pengurusannya dilakukan secara manual hal ini menunjukkan bahwa penerapan SIOLA masih belum sepenuhnya mencapai hasil yang optimal dan efektif.

Berangkat dari *factual problem* dan *conceptual problem* dalam pelayanan administrasi dan konsultasi *online* menunjukkan bahwa penerapan *e-government* yang dibangun oleh Kemendagri masih mengalami beberapa hambatan dan pemanfaatannya belum optimal dan efektif, karena tujuan akhirnya adalah semua proses layanan administrasi ditujukan dan dilayani secara *online* dan tidak ada pelayanan secara manual dengan datang langsung ke Kemendagri. Melalui penelitian ini, peneliti akan melakukan pengukuran terhadap tingkat kesuksesan penerapan *e-government* melalui aplikasi SIOLA.

KAJIAN PUSTAKA

Electronic Government (E-Government)

Dalam arti sempit *e-government* diartikan sebagai pemerintah yang mengaplikasikan teknologi informasi dan internet sebagai alat dalam rangka mewujudkan implementasi pemerintahan yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dan warga negara menggunakan jaringan internet dan web, dan pemerintah yang menerapkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan antara warganya, perusahaan dan lembaga pemerintah yang lain (Kim & Kim, 2021). Pengertian *e-government* menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia adalah sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet ataupun perangkat digital lainnya yang dibuat dan dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada beberapa *stakeholders* yaitu masyarakat, pegawai, badan usaha, mitra bisnis, dan Lembaga Lembaga lainnya secara *online* (Prihanto, 2012). *E-government* juga dapat didefinisikan sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) khususnya internet untuk mencapai komunikasi yang lebih baik dan lebih cepat yaitu antara *G2C (Government to Citizen)*, *G2BN (Government to Business)*, *G2E (Government to Employee)* dan *G2G (Government to Government)* untuk membawa peningkatan, efisiensi,

efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah (Prahono & Elidjen, 2015).

Dapat ditarik suatu kesimpulan yaitu *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi berbasis internet, khususnya yaitu penggunaan aplikasi berbasis elektronik yang digunakan dalam menunjang tugas-tugas pemerintahan guna memberikan dan meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, dan optimal.

Jenis Jenis Pelayanan E-Government

Jenis-jenis pelayanan pemerintah melalui *e-government* terbagi menjadi tiga kelas utama (Indrajit, 2016) antara lain yaitu:

1. Publikasi

Jenis publikasi merupakan komunikasi yang terjadi satu arah, yaitu dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi yang ada untuk dapat secara langsung diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan melalui teknologi informasi berbasis internet.

2. Interaksi

Pemerintah menyediakan layanan yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara penerima layanan dan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Transaksi

Pada jenis ini juga terjadi komunikasi dua arah yang sama seperti kelas interaksi , namun

dalam jenis ini terjadi sebuah transaksi perpindahan uang dari pihak penerima layanan kepada yang memberikan layanan.

Selanjutnya bentuk interaksi antar pemerintah dan pihak-pihak yang berkepentingan di dalam penerapan *e-government* diklasifikasikan kedalam 3 (tiga) model (Holmes, 2001), diantaranya adalah:

1. *Administration to Citizen (A2C)*, atau yang biasa diketahui sebagai *Government to Citizen (G2C)*. Model interaksi ini terjadi antara pemerintah dan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis internet dengan tujuan agar masyarakat bisa mendapatkan informasi dan pelayanan dengan cepat, mudah dan murah diakses kapanpun dan dimanapun. Dalam hal ini pemerintah mengedepankan demokrasi dan transparansi.
2. *Administration to Business (A2B)* atau yang biasa disebut dengan *Government to Business (G2B)*. Dalam model ini pemerintah memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis internet untuk melakukan hubungannya dengan dunia bisnis dan bermitra dengan sektor swasta untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi ini pemerintah berperan sebagai penyedia pelayanan publik sehingga industri dan perusahaan dapat melakukan transaksi bisnis dengan harmonis dan nyaman.

Selain itu hal ini juga memberikan dampak terhadap pengurangan biaya transaksi yang harus dikeluarkan pemerintah.

3. *Administration to Administration (A2A)* bisa dikenal dengan istilah *Government to Government (G2G)*. Merupakan interaksi yang terjadi di internal pemerintah itu sendiri, baik itu antar pegawai di dalam departemen yang sama maupun luar departemen dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet seperti web. Hal ini dapat mengurangi biaya transaksi, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi serta pengambilan keputusan.

Berdasarkan tiga model interaksi diatas, diketahui bahwa aplikasi SIOLA merupakan bentuk interaksi *government to government* yaitu terjadinya interaksi berupa pertukaran informasi dan pemberian layanan berbasis elektronik antara aktor-aktor pemerintahan yang ada pada tingkat pusat maupun daerah.

Sistem Informasi

Sistem Informasi didefinisikan sebagai suatu komponen yang saling bekerja untuk melakukan pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan serta menyebarkan informasi untuk mendukung kegiatan pada suatu organisasi (Laudon, 2015). Sistem informasi adalah kombinasi yang teratur dan terdiri dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi serta sumber daya data

yang berfungsi mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam suatu organisasi (Anggraeni, 2017). Dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari kumpulan berbagai komponen sistem yaitu *hardware*, *software* dan *brainware* yang mengolah informasi menjadi sebuah output yang berfungsi untuk mencapai tujuan tertentu didalam suatu organisasi.

Kesuksesan Penerapan E-Government

Rata-rata kepuasan warga terhadap kinerja *e-government* di Indonesia masih sangat buruk (Maslihatin, 2016). Untuk mengetahui bagaimana implementasi suatu kebijakan itu dilaksanakan maka salah satunya dapat dilakukan melalui evaluasi. Evaluasi kinerja *e-government* dapat membantu pemerintah Indonesia untuk meningkatkan pengembangan *e-government* dengan menunjukkan area kritis untuk perbaikan dalam pengembangan *e-government*. Salah satu cara untuk mengetahui bagaimana kinerja penerapan *e-government* adalah melalui penilaian terhadap sistem informasi yang digunakan karena manajemen sistem informasi yang baik dan benar merupakan kunci terhadap kesuksesan pelaksanaan *e-government*. IS Success Model oleh DeLone dan McLean merupakan salah satu model yang paling terkenal untuk menilai keberhasilan Sistem Informasi (Sabeh, 2021). Model ini terdiri dari 6 (enam)

variabel keberhasilan yang berbeda dan memiliki keterkaitan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mengacu kepada sejauh mana sistem dapat digunakan tanpa adanya gangguan tertentu dan ramah pengguna. Kualitas sistem berhubungan dengan pengukuran terkait *ease of use*, *reliability*, *response time*, *flexibility*, and *security* (DeLone & McLean, 2003).

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengacu pada nilai keluaran suatu sistem yaitu yang dirasakan oleh masing masing pengguna sistem. Kualitas informasi merupakan faktor keberhasilan yang menonjol ketika melakukan penelitian keberhasilan sistem informasi secara keseluruhan terutama dalam konteks sistem berbasis web (Alzahrani et al, 2019). Kualitas informasi berkaitan dengan *completeness*, *relevance*, *accuracy*, dan *timeliness*,

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan diartikan sebagai penilaian subyektif pengguna bahwa layanan yang mereka peroleh dari suatu portal layanan merupakan layanan yang mereka harapkan. Menurut Pendapat DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan berhubungan dengan *assurance* dan *emphaty*

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

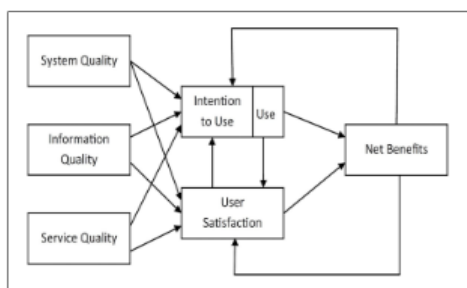
Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dimensi utama dari keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan Pengguna berkaitan dengan indikator *repeat visit*. Variabel ini mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem.

5. Minat Menggunakan/Penggunaan (*Intention to Use/Use*)

Dimensi ini merupakan dimensi keberhasilan suatu sistem informasi yang mewakili tingkat dan cara dimana suatu sistem informasi itu digunakan oleh penggunanya. Indikator pada dimensi ini adalah *navigation pattern*.

6. Manfaat Bagi Pengguna (*Net Benefit*)

Dimensi ini berkaitan dengan sejauh mana Sistem Informasi memberikan kontribusi terhadap berbagai pemangku kepentingan. Adapun indikator dari dimensi ini menurut ini adalah *time savings* dan *cost savings* (Sylvia & Irfan 2021).



**Gambar 2 DeLone dan McLean
IS Success Model**

Sumber: DeLone dan McLean
(2003)

Teori DeLone dan McLean cocok untuk mengukur kualitas sebuah sistem informasi secara keseluruhan. Selain itu model ini juga bisa dipakai untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang sifat penggunaan sistemnya *voluntary* dan wajib (*mandatory*) baik di sektor publik maupun bisnis, dalam hal ini aplikasi SIOLA merupakan sistem informasi yang bersifat mandatory karena diwajibkan bagi seluruh ASN lingkup Kemendagri maupun pemerintah daerah.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan paradigma post positivisme dengan metode penelitian kualitatif. Pendekatan post positivisme menjelaskan bahwa adanya kompleksitas sosial dan perbedaan interpretasi terhadap realita di lapangan. Post positivism diterapkan sebagai pendekatan dalam menghasilkan suatu pemahaman yang komprehensif dan mendalam terhadap fenomena yang ada dan dilakukan dengan cara wawancara detail dan mendalam terhadap informan guna menyelami fenomena penelitian tersebut beserta paham intisari dari realitas yang sebenarnya. Paradigma post positivisme adalah aliran yang memiliki maksud untuk memperbaiki kelemahan pada positivisme yang hanya mengandalkan pada kemampuan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti (Guba & Lincoln, 1994).

Data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan cara wawancara langsung dengan informan yang mempunyai keterkaitan dalam penelitian ini terdiri dari pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri dan pemerintah daerah. Data sekunder yang akan digunakan diperoleh dari dokumen seperti dokumen peraturan perundang-undangan, laporan, buku progress, serta data-data lain yang berhubungan dengan kesuksesan penerapan *e-government* melalui aplikasi SIOLA di Kementerian Dalam Negeri. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dan studi dokumentasi yang dilakukan di lapangan maka diperoleh data sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem

Mengacu kepada indikator *ease of use, reliability, response time, flexibility dan security*. Hasil yang didapatkan yaitu aplikasi SIOLA dapat dioperasikan dengan mudah dan cepat tanpa ada kendala yang berarti baik itu dari segi pengguna ataupun dari pemberi layanan. Sistem informasi ini sudah mampu memberikan penilaian yang baik dari segi kualitas sistem.

2. Kualitas Informasi

Mengacu kepada indikator *completeness, relevance, accurate*

dan timeliness. Hasil yang diperoleh terhadap penilaian variabel ini yaitu pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna belum sepenuhnya terintegrasi pada aplikasi SIOLA, sehingga masih ada layanan yang harus dilakukan mulai dari input sampai dengan output secara manual. Selain itu kendala juga ditemukan pada indikator *timeliness*, berdasarkan data yang didapatkan pada SIOLA masih ada pelayanan yang waktu penyelesaiannya melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.

3. Kualitas Pelayanan

Variabel ini mengacu kepada indikator *assurance dan empathy*. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu pada indikator *empathy* belum terpenuhi oleh penerapan aplikasi ini, dikarenakan pada aplikasi SIOLA belum tersedia kanal Komunikasi yang dapat diakses dan digunakan secara langsung pada aplikasi. Komunikasi masih menggunakan media eksternal seperti e-mail, whatsapp dan telepon.

4. Minat Menggunakan

Berhubungan dengan keberhasilan suatu sistem informasi digunakan oleh penggunanya. Indikator pada variabel ini adalah *navigation pattern*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, walaupun dari segi tampilan aplikasi SIOLA masih sangat sederhana, dari segi pola navigasi aplikasi SIOLA sudah cukup baik karena tampilannya

mudah dimengerti dan tidak susah dalam pengoperasiannya.

5. Kepuasan Pengguna

Mengacu kepada indikator *repeat visit*. Berdasarkan data yang didapatkan secara keseluruhan kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIOLA sudah baik, hal ini ditandai dengan hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan nilai dengan predikat sangat baik. Selain itu pendapat dari pengelola maupun dari pengguna aplikasi juga memberikan testimoni yang positif terhadap penggunaan aplikasi SIOLA.

6. Manfaat Bersih

Merupakan tolak ukur yang berhubungan dengan sejauh mana sistem informasi SIOLA memberikan kontribusi dan pengaruh terhadap berbagai pemangku kepentingan yang ada. Variabel ini mengacu kepada indikator *time saving* dan *cost saving*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui penerapan aplikasi SIOLA telah menimbulkan dampak yang positif dalam proses pemberian layanan administrasi dan konsultasi di Kemendagri. Baik dari segi pengguna maupun pemberi layanan merasakan manfaat yaitu penghematan biaya yang diperlukan dalam proses birokrasi pelayanan, selain itu pengguna juga merasakan efisiensi waktu pelayanan.

KESIMPULAN

Tingkat kesuksesan penerapan *e-government* melalui aplikasi SIOLA di Kemendagri sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan masih ada beberapa indikator dalam mengukur tingkat kesuksesan penerapan aplikasi SIOLA belum terpenuhi, khususnya pada dimensi *information quality* dengan indikator *completeness* dan *timeliness*. Pada penilaian indikator *completeness* masih ditemukan bahwa belum secara keseluruhan pelayanan yang ada pada Kementerian Dalam Negeri difasilitasi melalui pelayanan secara online pada aplikasi SIOLA. Kemudian pada indikator *timeliness* berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, masih ada pelayanan yang waktu penyelesaiannya melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.

Selain itu pada dimensi *service quality* juga ada indikator yang belum terpenuhi yaitu pada indikator *emphaty*. Seperti yang dijabarkan pada hasil dan pembahasan, pada aplikasi SIOLA belum tersedianya kanal komunikasi yang dapat diakses dan dipergunakan secara langsung pada aplikasi. Komunikasi yang terjadi masih memanfaatkan media komunikasi eksternal, seperti e-mail, whatsapp, dan komunikasi melalui telepon.

Tingkat kesuksesan penerapan *e-government* melalui aplikasi SIOLA dilihat dari dimensi kepuasan pengguna sudah menunjukkan hasil yang baik. Hal ini bisa dilihat pada hasil

pengukuran kepuasan layanan pada tahun 2021 yang mendapatkan nilai dengan kategori sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291-306.
- Anggraeni, E. Y. (2017). Pengantar sistem informasi. Penerbit Andi.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Guba, Egon, G., and Yvonna S. Lincoln. (1994). *"Competing Paradigms in Qualitative Research,"* dalam Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln (eds). *Handbook of Qualitative Research*. California: Sage Publication
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kim, C., & Kim, K. (2021). The institutional change from E-government toward smarter city; comparative analysis between royal borough of greenwich, UK, and seongdong-gu, south korea. *Journal of Open Innovation*, 7(1), 42.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). *Management information system*. Pearson Education India.
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. *Government Information Quarterly*, 31(4), 545-555.
- Maslihatin, T., (2016). Balanced scorecard : Performance measurement for e-government. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology* 90, 2,116-123.
- Prahono, A., & Elidjen, A. (2015). Evaluating the Role E-Government on Public Administration Reform: Case of Official City Government Websites in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 27-33.
- Prihanto, I. G. (2012). Analisis Implementasi E-goverment Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi. *Jurnal LAPAN*.
- Sabeh, H. N., Husin, M. H., Kee, D. M. H., Baharudin, A. S., & Abdullah, R. (2021). A systematic review of the DeLone and McLean model of information systems success in an E-learning context (2010-2020). *IEEE Access*, 9, 81210-81235.

- Sarumaha, Sylvia & Maksum, Irfan. (2021). Analisis Information System Success Model Pada Implementasi Siskeudes 2.0 di Desa Uete. 1. 10.35722/pubbis.v5i1.366. Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia., Vol. 1 No.1, Maret. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Laporan tahunan Ombudsman RI Tahun 2021
- Wirawan, Vani. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong