

FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN PENERAPAN *ONLINE ANYWHERE SERVICE (OASE)* DI KABUPATEN TANAH DATAR

Lailatur Rahmah¹; Slamet Usman Ismanto²; Sawitri Budi Utami³

*Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjajaran,
Bandung, Indonesia*

¹lailaturrahmah0@gmail.com; ²slametusmanismanto@gmail.com; ³sawitri.budi@unpad.ac.id

ABSTRACT

The Tanah Datar District Population and Civil Registry Service is currently implementing an online-based service concept, namely Online Anywhere Service (OASE). But in reality, there are still some problems in the implementation of OASE in Tanah Datar District. This study describes the determinants that influence the implementation of Online Anywhere Service (OASE) in Tanah Datar District. The purpose of this research is to find out what are the dominant factors that influence the implementation of OASE in Tanah Datar District. The theory used in this study is the critical success factors in implementing E-Government according to Kazmi. This study uses a descriptive quantitative research method with a survey research design. The main data collection technique used a questionnaire which was filled out by 96 respondents who were selected using a purposive sampling technique. The results showed that the four determining factors, namely the quality of the web portal, technology infrastructure, government policies and human resources had a significant effect on the implementation of OASE in Tanah Datar District and the main dominant factor influencing the success of OASE was web portal quality.

Keyword: *E-Government, OASE, success factors of E-Government*

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar saat ini menerapkan suatu konsep pelayanan berbasis *online* yaitu *Online Anywhere Service (OASE)*. Namun pada nyatanya, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan OASE di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini menggambarkan mengenai faktor-faktor penentu yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *Online Anywhere Service (OASE)* di Kabupaten Tanah Datar. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui faktor dominan apa yang mempengaruhi keberhasilan penerapan OASE di Kabupaten Tanah Datar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor penentu keberhasilan dalam implementasi *E-Government* menurut Kazmi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain penelitian survei. Teknik pengumpulan data utama menggunakan angket yang diisi oleh 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat faktor-faktor penentu yaitu kualitas portal *web*, infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah dan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerapan OASE di Kabupaten Tanah Datar dan yang menjadi faktor dominan utama yang mempengaruhi keberhasilan OASE adalah kualitas portal *web*.

Kata Kunci: *E-Government, OASE, faktor keberhasilan E-Government*

PENDAHULUAN

E-Government merupakan salah satu kajian dari administrasi publik sebagai inovasi memperbaiki dan meningkatkan kinerja birokrasi dan administrasi. *E-Government* merupakan sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* memberi peluang kepada lembaga pemerintah guna memberikan layanan baru dan lebih baik kepada publik, agar meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam pembuatan kebijakan serta meningkatkan penyediaan layanan (Nabafu & Maiga, 2012).

E-Government dapat didefinisikan sebagai penyederhanaan dan penerapan proses informasi, komunikasi dan transaksi, untuk mencapai, melalui teknologi informasi dan komunikasi, layanan administrasi, di dalam dan di antara otoritas dan, demikian juga, antara otoritas dan perorangan atau perusahaan swasta (Becker et al., 2015).

Pengenalan *E-Government* di Indonesia dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan juga pemerintah daerah. Contohnya adalah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dengan mengeluarkan layanan *online* yakni *Online Anywhere Service* (OASE) yang disahkan pada 23 Maret 2020.

Online Anywhere Service (OASE) adalah sistem layanan *online* untuk mengurus dokumen kependudukan. OASE memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen secara *online*, yaitu perubahan kartu keluarga, pembuatan akte kelahiran, pembuatan akta kematian, pengajuan dokumen pindah dan pengajuan KIA tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Layanan *Online Anywhere Service* (OASE) tersedia melalui situs *web* <https://oasedukcapil.tanahdatar.go.id>.

Berdasarkan laman oasedukcapil.tanahdatar.go.id, per 8 April 2022, total ada 49.005 tanggapan, di antaranya 44.494 sudah selesai, 54 sedang dalam proses, dan 67 ditolak.

Dengan adanya OASE ini diharapkan dapat mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan dan upaya meningkatkan kualitas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Namun penerapan *Online Anywhere Service* (OASE) masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan berdampak pada ketidaktahuan mengenai keberadaan OASE dan kebingungan masyarakat dalam menggunakan OASE. Kemudian, aplikasi OASE belum tersedia di Playstore untuk diunduh. Selain itu, masih terdapat hambatan terkait jaringan dalam mengakses OASE. Operasi yang hanya dapat

diakses dengan menggunakan internet membuat penerapan aplikasi ini sangat bergantung pada ketersediaan jaringan internet. Berdasarkan temuan di lapangan, ditemukan indikasi masalah yang berkaitan dengan penerapan OASE di Kabupaten Tanah Datar. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan ulasan masyarakat pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, masyarakat pengguna OASE mengeluhkan permasalahan dalam mengakses OASE sehingga menghambat proses pelayanan kebutuhan dokumen kependudukan seperti tidak bisa mengakses *website* OASE dikarenakan sistem error atau sedang dalam pemeliharaan dan juga permasalahan saat mendaftar atau register akun baru dibutuhkan waktu cukup lama saat menerima kode aktivasi akun.
2. Berdasarkan keterangan dari salah satu petugas registrasi di nagari, bahwa proses penerbitan dokumen kependudukan yang dilakukan melalui OASE masih belum sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), terkadang memakan waktu sampai 7 hari kerja. Bahkan dalam Surat Edaran Bupati Tanah Datar No. 180/387/Hukum2021 bahwa jangka waktu penyelesaian perizinan dan nonperizinan adalah paling lama 5 (lima) hari kerja setelah persyaratan lengkap diterima. Kemudian belum jelasnya "status" layanan pada OASE membuat masyarakat tidak mengetahui proses dokumen sudah sampai mana sehingga apabila dibutuhkan cepat, masyarakat harus mengunjungi langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar untuk mendapatkan pelayanan manual.
3. Belum sepenuhnya admin dan operator OASE termasuk PRN menguasai aplikasi secara utuh karena masih kurangnya pemahaman teknologi informasi dan pemahaman terkait mekanisme OASE. Berdasarkan data kinerja pegawai registrasi nagari tahun 2021 diketahui bahwa belum sepenuhnya PRN menggunakan OASE sedangkan masyarakat masih sering mengakses pelayanan secara manual melalui PRN. Berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, rata-rata jumlah pengajuan berkas dokumen kependudukan oleh PRN melalui OASE adalah sebanyak 10 permohonan per hari. Berdasarkan indikasi masalah yang ditemukan diketahui bahwa masih adanya kendala dalam penyelenggaraan pelayanan *online* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar melalui *Online Anywhere Service* (OASE) yang diduga ada kaitannya dengan faktor penentu keberhasilan dalam penerapan *EGovernment*. Oleh

karena itu, penulis tertarik untuk meneliti fenomena adanya faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan OASE di Kabupaten Tanah Datar dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan faktor dominan yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *Online Anywhere Service* (OASE) di Kabupaten Tanah Datar. Adapun hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

H0: Kualitas portal *web* adalah faktor dominan yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *Online Anywhere Service* (OASE) di Kabupaten Tanah Datar.

H1: Kualitas portal *web* bukan faktor dominan yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *Online Anywhere Service* (OASE) di Kabupaten Tanah Datar.

METODE

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan rumus statistik untuk membantu menganalisis data serta fakta yang didapatkan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan, seperti penyebaran kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah pengguna layanan OASE antara bulan Januari hingga Agustus 2022 dengan rata-rata 2188 pertanyaan per bulan. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 96 responden yang diidentifikasi menggunakan rumus Slovin. Mengenai penentuan jumlah sampel menggunakan teknik purposive sampling. Penulis menggunakan teknik ini karena pemilihan sampel dalam penelitian dilakukan dari sudut pandang tertentu.

Hasil survey yang diperoleh dari responden kemudian dikelompokkan berdasarkan dimensi penelitian kemudian diuji validitas dan reliabilitas datanya. Penelitian ini memakai analisis jalur dalam menguji sekumpulan hipotesis kemudian menginterpretasikan hasil analisis data dalam mengambil kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil angket penelitian yang terkumpul, kemudian dilakukan analisis deskriptif dan analisis statistik. Karakteristik responden yang mengisi angket penelitian terbanyak berusia 32 hingga 44 tahun dengan tingkat pendidikan SMA lebih mendominasi dalam memanfaatkan OASE. Fokus penelitian ini mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan penerapan OASE di Kabupaten Tanah

Datar menggunakan teori faktor utama yang mempengaruhi implementasi *E-Government* oleh Kazmi (2010) yang terdiri atas 4 indikator, yaitu: Kualitas Portal *Web*, Infrastruktur Teknologi, Kebijakan Pemerintah, dan Sumber Daya Manusia.

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Dalam penelitian ini, peneliti menguji validitas dan reliabilitas alat penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment Pearson. Uji reliabilitas dilakukan dengan Cronbach's Alpha. Pengujian dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS for Windows versi 24.

Tabel 3. 1 Uji Validitas

Variabel	Item	Ket
Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi <i>E-Government</i> : Kualitas portal <i>web</i> (<i>web portal quality</i>), Infrastruktur teknologi (<i>technology infrastructure</i>), Kebijakan pemerintah (<i>government policy</i>), dan Sumber daya manusia (<i>human resources</i>)	25	Valid

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2022)

Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas

Alpha Cronbach	Item	Ket
0,962	25	Reliabel

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2022)

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat diketahui bahwa perhitungan uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dengan 25 item pernyataan sudah valid, karena memiliki koefisien validitas lebih dari 0,198. Hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach diketahui koefisien reliabilitas pada variabel penelitian memiliki nilai koefisien 0,962. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Pembahasan penelitian

1. Kualitas Portal *Web* (*Web Portal Quality*)

Menurut Almaiah & Nasereddin (2020) mengatakan bahwa kualitas situs *web* sangat penting dalam mempromosikan kepuasan dan keinginan pengguna untuk menggunakan *EGovernment*. Kualitas situs *web* mengacu pada kualitas layanan yang ditawarkan oleh situs, desain, konten, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Menurut Kazmi (2010) yang mengungkapkan bahwa portal *web* yang baik merupakan portal *web* yang menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengguna, informasi yang diberikan harus lengkap, portal yang ramah pengguna, sering memperbarui

portal *web*, menyediakan formulir dan aplikasi yang dapat diunduh di portal *web*.

Kualitas portal *web* dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan dari hasil deskriptif, kualitas portal *web* OASE memiliki nilai 86,57% atau menunjukkan bahwa kualitas portal *web* OASE sudah sangat baik

Aplikasi OASE sudah sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kazmi (2010), dimana OASE terlihat rapi karena adanya pemisahan fungsi pelayanan yang diberikan di halaman awal, seperti menu untuk perubahan KK, surat permohonan kedatangan dan pindah, akta kematian dan akta kelahiran, serta menu khusus untuk layanan pengaduan dan lacak permohonan. Pemisahan ini menciptakan pengelompokan informasi untuk memudahkan pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, pada aplikasi OASE juga telah tersedia formulir persyaratan yang dapat langsung diunduh oleh pengguna pada menu "persyaratan dokumen" ataupun "download formulir". Sehingga informasi yang diberikan melalui OASE juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil uji statistik kualitas portal *web* mempunyai nilai yang signifikan yaitu 0,00, hal ini berarti faktor kualitas portal *web* secara individu maupun simultan mempengaruhi terhadap keberhasilan penerapan OASE. kemudian hasil analisis jalur diketahui bahwa kualitas portal *web* memiliki hubungan yang sangat kuat ($r = 0,846$) dengan keberhasilan OASE dengan nilai $PYX1 = 0,388$ dan menjadikannya sebagai faktor dominan pertama yang mempengaruhi keberhasilan OASE.

2. Infrastruktur Teknologi (Technology Infrastructure)

Menurut Othman & Razali (2018) ketersediaan infrastruktur teknologi yang berkualitas sangat diperlukan dalam penerapan pelayanan *online* seperti jaringan internet yang berkecepatan tinggi, perangkat keras, server aplikasi, dan alat pengembangan untuk mendukung akuisisi, serta kapasitas penyimpanan perangkat yang tersedia. Hal serupa juga dikemukakan oleh Kazmi (2010) bahwa ketersediaan layanan internet, bandwidth dan kecepatan internet, kesiapan jaringan, kualitas perangkat keras dan perangkat lunak memainkan peran penting dalam implementasi E-Governance.

Berdasarkan akumulasi dari keempat indikator dalam dimensi infrastruktur teknologi dapat dikatakan sangat baik atau nilai 85,41%. Secara keseluruhan responden sebagai pengguna OASE memiliki ketersediaan infrastruktur yang mendukung untuk menggunakan OASE.

Infrastruktur IT merupakan tonggak yang penting dalam melaksanakan implementasi *E-Government*, sehingga pemerintah perlu untuk selalu meningkatkan kemampuan server jaringan agar bisa menampung partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang terbilang banyak dan selalu meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar diketahui bahwa pihak dinas juga melakukan pembaruan/update pada OASE agar menghindari aplikasi yang dapat terjadi kesalahan/error. Selain itu, upaya dan usaha yang telah dilakukan oleh dinas yaitu berkoordinasi dengan pihak Telkom sebagai penyedia layanan jaringan supaya adanya peningkatan kekuatan jaringan di kantor Dukcapil Tanah Datar.

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar terus berupaya meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi yang ada dengan melakukan koordinasi dengan pihak Telkom, melakukan pengadaan terkait pengadaan barang elektronik seperti laptop kepada admin dan operator dan dibutuhkannya pendanaan terkait peningkatan aplikasi OASE baik itu terkait internet dan update aplikasi supaya pelayanan aplikasi ini semakin maksimal.

Menyediakan teknologi infrastruktur yang dibutuhkan dalam implementasi *E-Government* memang relative mahal, tapi pemerintah dapat melakukan kerjasama dengan pihak ketiga untuk penyediaan infrastruktur teknologi dalam mendukung *E-Government*. Selain itu, dengan mengembangkan konsep infrastruktur teknologi informasi yang adaptif sehingga dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar untuk mengelola infrastruktur teknologi informasi yang telah dimiliki baik yang lama maupun yang baru secara terorganisir sehingga dapat menghemat biaya operasional dan pemeliharaan, seperti yang dikemukakan oleh Robertson & Sribar (2010).

Dari hasil uji statistik infrastruktur teknologi mempunyai nilai yang signifikan yaitu 0,00, hal ini berarti faktor infrastruktur teknologi secara individu maupun simultan mempengaruhi terhadap keberhasilan penerapan OASE. kemudian hasil analisis jalur diketahui bahwa infrastruktur teknologi memiliki hubungan yang kuat ($r = 0,737$) dengan keberhasilan OASE dengan nilai $PYX2 = 0,193$ dan menjadikannya sebagai faktor dominan keempat yang mempengaruhi keberhasilan OASE.

3. Kebijakan Pemerintah (Government Policy)

Dimensi kebijakan pemerintah memiliki nilai 88,75% atau menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah yang mendukung penerapan OASE sudah sangat baik. Seperti yang diketahui bersama kebijakan pemerintah sangat penting dalam mengatur pelaksanaan *E-Government* agar dapat berjalan

dengan baik. Salah satu dasar hukum adanya OASE yaitu Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring, selain itu adanya Surat Edaran Bupati Tanah Datar dalam peningkatan pelayanan publik terkait kependudukan dan pencatatan sipil menjadi landasan hukum mengadakan OASE. Dalam penerapan OASE pun sudah terdapat SOP atau alur pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil responden, pengguna sangat setuju bahwa SOP dan alur pelayanan OASE sudah mudah untuk dipahami. OASE dilengkapi dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Dengan adanya survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) maka dapat diketahui kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna OASE.

Menurut data jumlah pemohon OASE yang didapatkan dari pegawai, sejak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar melakukan sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat terkait OASE mengakibatkan melonjaknya pemohon OASE pada bulan Juni 2020 setelah 3 (tiga) bulan penerapan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Indrajit (2006) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor sukses pengembangan *E-Government* adalah mensosialisasikan konsep *E-Government* secara merata, terus menerus, berkelanjutan, dan menyeluruh bagi seluruh masyarakat melalui berbagai cara yang menarik.

Jika dikaitkan pada Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar merupakan tahap pemanfaatan, yaitu penyediaan aplikasi yang bersifat G2C (Government to Citizen) yang melibatkan hubungan antara dinas dengan masyarakat berupa data-data yang diberikan baik dari pihak dinas maupun masyarakat sebagai pemohon.

Dari hasil uji statistik kebijakan pemerintah mempunyai nilai yang signifikan yaitu 0,00, hal ini berarti faktor kebijakan pemerintah secara individu maupun simultan mempengaruhi terhadap keberhasilan penerapan OASE. kemudian hasil analisis jalur diketahui bahwa kebijakan pemerintah memiliki hubungan yang kuat ($r = 0,846$) dengan keberhasilan OASE dengan nilai $\rho_{YX3} = 0,245$ dan menjadikannya sebagai faktor dominan kedua yang mempengaruhi keberhasilan OASE.

4. Sumber Daya Manusia (*Human Resources*)

Sumber daya manusia OASE memiliki nilai 87,81% atau menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam menarapkan OASE sudah sangat baik.

Responden mengungkapkan bahwa dengan OASE dapat mempermudah masyarakat dalam

mengurus dokumen kependudukan. Selain itu masyarakat juga dapat menghemat biaya dengan menggunakan OASE, dengan adanya OASE masyarakat tidak perlu lagi melampirkan dokumen dalam bentuk hardcopy dalam jumlah besar kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Selain itu, responden dapat menghemat waktu karena tidak perlu datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar untuk mengurus dokumen kependudukan, dengan adanya OASE masyarakat dapat melakukannya kapanpun dan dimanapun.

Pemohon beranggapan bahwa pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar melalui OASE sudah cukup efisien karena masyarakat tidak lagi diharuskan untuk datang dan mengantri lama untuk mengurus dokumen kependudukan. Sejalan dengan tujuan penerapan *E-Government* yang dikemukakan oleh Sabani (2020) yaitu meningkatkan efisiensi, menghemat biaya pelayanan, sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap program-program pemerintah.

Menurut Wairiuko (2018) ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dibutuhkan untuk meningkatkan niat dalam menggunakan inovasi teknologi dan mempercepat proses dalam adopsi penerapan *EGovernment*. Sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor yang ikut menentukan dan juga menjadi kunci keberhasilan penerapan *EGovernment*. Meskipun pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijakan mengenai *EGovernment*, namun pemahaman sumber daya manusia terkadang menjadi penghambat pengembangan *E-Government*. Oleh karena itu, Kandiri (2006) berpendapat bahwa dibutuhkan pelatihan keterampilan yang berkaitan untuk menciptakan kapasitas individu dan kelembagaan bagi pihak pengguna maupun semua penerima manfaat dalam penerapan kebijakan *E-Government* tersebut.

Berdasarkan keterangan dari salah satu operator OASE, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar telah melakukan pelatihan sebanyak 2 (dua) kali terkait OASE kepada pegawai. Kemudian, salah satu PRN juga menyatakan bahwa telah mendapatkan pelatihan terkait OASE sebanyak 3 (tiga) kali, dimana pelatihan secara *online* melalui zoom sebanyak 2 (dua) kali dan 1 (satu) kali pelatihan secara *offline*. Namun, belum ada sosialisasi maupun pelatihan langsung kepada masyarakat dalam menggunakan OASE.

Dari hasil uji statistik sumber daya manusia mempunyai nilai yang signifikan yaitu 0,00, hal ini berarti faktor sumber daya manusia secara individu maupun simultan mempengaruhi terhadap keberhasilan penerapan OASE. kemudian hasil analisis jalur diketahui bahwa sumber daya manusia memiliki hubungan yang kuat ($r = 0,766$) dengan

keberhasilan OASE dengan nilai $PYX4 = 0,248$ dan menjadikannya sebagai faktor dominan ketiga yang mempengaruhi keberhasilan OASE.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini diamati faktor-faktor penentu yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan *Online Anywhere Service* (OASE) di Kabupaten Tanah Datar dengan menggunakan 4 (empat) faktor yaitu kualitas portal *web*, infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah, dan sumber daya manusia.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penentu yang mempengaruhi keberhasilan OASE paling dominan adalah faktor kualitas portal *web*, dimana pada portal *web* OASE informasi yang diberikan mudah dimengerti, ringkas, dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan secara *online*. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini yang mengatakan bahwa kualitas portal *web* merupakan faktor dominan utama yang mempengaruhi keberhasilan OASE diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaiah, M. A., & Nasereddin, Y. (2020). Factors influencing the adoption of *E-Government* services among Jordanian citizens. *Electronic Government*, 16(3), 236–259. <https://doi.org/10.1504/EG.2020.108453>
- Becker, J., Niehaves, B., Algermissen, L., Delfmann, P., & Falk, T. (2015). *EGovernment* success factors. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 3183(August), 503–506. https://doi.org/10.1007/978-3-540-30078-6_87
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. (n.d.). *Online Anywhere Service (OASE) Dukcapil*. oasedukcapil.tanahdatar.go.id
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. (2021a). *Evaluasi Kinerja Pegawai Registrasi Nagari tahun 2021*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. (2021b). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Tahun 2020*.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.
- Kandiri, J. M. (2006). ICT Policy in Kenya and ways of improving the existing ICT Policy. *Management Science Students Association (MASSA)*.
- Kazmi, S. N. A. (2010). Factors influencing eGovernance implementation: Issues and challenges in Pakistan. *2010 5th International Conference on Digital Information Management, ICDIM 2010*, 326–331. <https://doi.org/10.1109/ICDIM.2010.5664643>
- Nabafu, R., & Maiga, G. (2012). A Model of Success Factors for Implementing Local *E-Government* in Uganda. *Electronic Journal of E-Government: EJEG; Reading*, 10(1), 31–46. <http://search.proquest.com/docview/1319481486/abstract/936C7AA9AC434DABPQ/12>
- Napitupulu, D. (2017). The Critical Success Factors Study for *E-Government* Implementation The Critical Success Factors Study for *E-Government* Implementation. *International Journal of Computer Applications*, Vol. 80, N(February 2014). <https://doi.org/10.5120/15716-4588>
- Othman, M. H., & Razali, R. (2018). Whole of government critical success factors towards integrated *E-Government* services: A preliminary review. *Jurnal Pengurusan*, 53(October). <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2018-53-07>
- Robertson, B., & Sribar, V. (2010). *The Adaptive Enterprise: IT Infrastructure Strategies to Manage Change and Enable Growth*. Addison-Wesley.
- Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of *EGovernment* in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236–255. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-032020-0046>
- Sagheb-Tehrani, M. (2010). A model of successful factors towards *E-Government* implementation. *Electronic Government*, 7(1), 60–74. <https://doi.org/10.1504/EG.2010.029891>
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Wairiuko, J. W., Nyonje, D. R., & Omulo, D. E. O. (2018). Human Resource Capacity and Adoption of *E-Government* for Improved Service Delivery in Kajiado County, Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 9(10). <https://doi.org/10.30845/ijbss.v9n10p10>