

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia selaku bangsa dunia ketiga mempunyai tantangan besar dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Untuk menciptakan dan memenuhi kebutuhan administrative masyarakat yang semakin bertambah, pemerintah perlu melakukan upgrade atau peningkatan dalam pelayanan publik. Suatu usaha yang bisa dilaksanakan yaitu memajukan taraf informasi yang diberikan kepada masyarakat. Informasi agar jelas, akurat, dan mudah diakses akan membantu masyarakat memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam mendapatkan pelayanan publik. Pemerintah dapat menggunakan berbagai media komunikasi, seperti situs web resmi, media sosial, brosur, dan lain sebagainya untuk menyediakan informasi yang lengkap dan terkini. Selain itu, pemerintah juga perlu memperhatikan efisiensi dan kecepatan dalam proses penyajian transparansi masyarakat. Penggunaan percepatan teknologi informasi dan komunikasi mampu mendukung meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Contohnya, pemerintah dapat mengimplementasikan sistem pelayanan online atau layanan berbasis digital untuk memudahkan akses dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Selanjutnya, penting juga bagi instansi pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik.

Electronic Government (E-Gov) atau pemerintahan elektronik merupakan kata lain yang digunakan guna menggambarkan eksploitasi manfaat teknologi digital oleh pemerintah untuk menyediakan layanan dan memfasilitasi hubungan relasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis, dan pihak bersangkutan lainnya. Bank Dunia (World Bank) mengartikan atau mendeskripsikan E-Gov serupa dengan pengimplementasian teknologi sebagaimana wide area network (jaringan luas), internet, dan mobile computing guna mengalihkan relasi jeda penguasa dan berbagai pihak tersebut. Melalui penerapan E-Gov, pihak pemerintah dapat menyiapkan

pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa contoh layanan E-Gov yang umum meliputi pengajuan perizinan secara online, pembayaran pajak elektronik, layanan kesehatan online, pengarsipan elektronik, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui platform digital. Pemanfaatan teknologi digital dalam E-Gov memiliki potensi untuk mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, meningkatkan aksesibilitas layanan publik, mengurangi korupsi, dan meningkatkan efisiensi pemerintahan secara keseluruhan. Selain itu, E-Gov juga dapat memperkuat keterlibatan masyarakat dan keterbukaan mekanisme pengambilan kesepakatan pemerintah. Namun, perlu dicatat bahwa implementasi E-Gov juga menghadapi tantangan, seperti kesenjangan akses teknologi di antara masyarakat, masalah keamanan data, dan perlindungan privasi. Oleh sebab itu, penting bagi pihak pemerintah untuk menguasai tantangan ini dan memastikan bahwa E-Gov dapat membagikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan berbagai pihak bersangkutan. Ada beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam implementasi *E-Gov*. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan akses teknologi di antara masyarakat. Meskipun teknologi digital semakin berkembang, masih ada sebagian penduduk yang tidak memiliki akses yang memadai ke internet atau perangkat teknologi. Oleh sebab itu, penting bagi pihak pemerintah guna membenarkan bahwa akses teknologi merata dan menyeluruh agar semua warga dapat memanfaatkan layanan *E-Gov*. Masalah keamanan data dan perlindungan privasi juga menjadi isu penting dalam *E-Gov*. Dengan pertukaran informasi yang melibatkan data pribadi antara pemerintah dan masyarakat, penting untuk memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data sensitif tersebut. Perlindungan privasi dan transparansi dalam pengelolaan data juga harus diperhatikan agar masyarakat merasa aman dan percaya dalam menggunakan layanan *E-Gov*.

Biaya, implementasi *E-Government* memerlukan investasi yang besar dalam infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Terkadang,

keterbatasan anggaran menjadi kendala dalam mengembangkan dan memelihara sistem *E-Government* yang efektif. Sumber daya manusia, Pengembangan *E-Government* memerlukan tenaga ahli yang mampu mengetahui pemahaman dan rekognisi dalam aspek teknologi informasi. Kurangnya kuantitas dan tingkat sumber daya manusia yang ditemui dapat menjadi kendala untuk mengimplementasikan dan mengoperasikan sistem *E-Government* yang efektif. Program kerja yang jelas, Implementasi *E-Government* memerlukan perencanaan yang matang dan program kerja yang jelas. Terkadang, kurangnya pemahaman tentang kebutuhan pengguna dan kurangnya perencanaan yang baik dapat menyebabkan implementasi *E-Government* yang tidak sesuai dengan harapan. Waktu implementasi, Implementasi *E-Government* adalah proses yang rumit dan memerlukan tempo yang terlalu lamban. Terkadang, keterbatasan waktu yang tersedia menjadi kendala dalam mengembangkan dan meluncurkan sistem *E-Government* yang lengkap dan berfungsi dengan baik. Partisipasi masyarakat, Keberhasilan *E-Government* juga bergantung pada partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan dan dukungan terhadap program ini. Memastikan partisipasi yang efektif dari masyarakat memerlukan upaya yang tepat dalam melakukan sosialisasi dan pelibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik melalui *E-Government*.

Dalam rangka mengatur kegiatan investasi, pemerintah Indonesia membuat undang-undang yang mengatur penanaman modal, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing (PMA) dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1968 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN). Kemudian, undang-undang tersebut direvisi pada tahun 1970 dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1970 tentang PMA dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1979 tentang PMDN. Untuk melaksanakan undang-undang tersebut, pemerintah membentuk lembaga yang menangani masalah penanaman modal di tingkat pusat dan daerah. Di tingkat pusat, dibentuk Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 53 Tahun 1977 dan

Keputusan Presiden RI Nomor 33 Tahun 1981 tentang BKPM. Izin PMA diberikan oleh Presiden, sedangkan izin PMDN dikeluarkan oleh BKPM atas nama Presiden. Di tingkat daerah, dibentuk lembaga yang menangani penanaman modal, yaitu Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (BKPM) yang membantu Gubernur dalam bidang penanaman modal di tingkat provinsi. Namun, pada masa kepresidenan Prof. Dr. BJ. Habibie, terjadi perubahan mengenai tugas dan fungsi BKPM. Hal ini diatur dengan Keputusan Presiden RI Nomor 26 Tahun 1980 yang diperbarui dengan Keputusan Presiden RI Nomor 116 Tahun 1998, dan kemudian diubah lagi dengan Keputusan Presiden RI Nomor 122 Tahun 1999.

Pada tahun 2000, pemerintah merevisi kembali peraturan terkait penanaman modal dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 yang mengatur perbedaan nama lembaga, selama tugas dan urusan lembaga tersebut tetap sama. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, beberapa pemerintah provinsi dan kabupaten/kota melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menghilangkan anggapan negatif terhadap kinerja aparatur pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan sistem pelayanan perizinan secara online. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan di Kabupaten Ponorogo. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 70 Tahun 2016, DPMPTSP memiliki tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan wajib non-pelayanan dasar di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Peta potensi investasi di Ponorogo merupakan inisiatif dari Pemerintah Kabupaten Ponorogo melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Peta ini dirancang sebagai sarana guna membagikan penyajian laporan atau berita yang komprehensif terhadap investor mengenai kapasitas investasi yang terdapat di Kabupaten

Ponorogo. Ada beberapa poin urgensi mengenai peta potensi investasi di Ponorogo, peta tersebut dibuat untuk memberikan informasi kepada investor mengenai berbagai potensi penanaman modal yang ada di Kabupaten Ponorogo. Tujuannya ialah untuk memudahkan investor guna mengakses atau mencari dan menganalisis peluang investasi di daerah tersebut. Basis elektronik peta potensi investasi di Ponorogo yakni komposisi penyajian data informasi berdasarkan elektronik, yang bisa dibuka melalui *website Ponorogo Investment Service Center (PISC)* di alamat <https://pisc.ponorogo.go.id>. Melalui peta ini, investor dapat dengan mudah mencari informasi yang dibutuhkan tanpa harus secara fisik datang ke lokasi.

Melalui peta potensi investasi ini, Pemerintah Kabupaten Ponorogo berharap dapat meningkatkan daya tarik investasi di daerah mereka dan membagikan pelayanan yang lebih unggul dan cepat kepada calon investor. Selain itu, peta atau *website* ini juga menjadi salah satu upaya untuk memanfaatkan teknologi dalam menjawab tantangan era digital dan mempromosikan potensi daerah di skala yang lebih luas. *Website PISC (Ponorogo Investment Service Center)* merupakan sebuah inisiatif dari Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo untuk mendorong investasi di wilayah tersebut. Melalui *website* ini, lembaga pemerintah daerah ingin memberikan informasi yang lengkap dan mudah diakses kepada para investor yang berminat untuk berinvestasi di Ponorogo. *Website* ini merupakan konsolidasi berupa digitalisasi dari Rencana Umum Penanaman Modal (RUPM) dan Peta Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Ponorogo. Dengan demikian, investor dapat melihat proyeksi dan potensi investasi di Kabupaten Ponorogo secara *online*. Informasi mengenai peluang investasi yang ditampilkan di *website* ini telah legal dan mendapatkan persetujuan dari Pemerintah Daerah. Dengan adanya *website PISC*, diharapkan komunikasi antara pemerintah daerah, investor, dan masyarakat dapat berjalan dengan lebih efektif. Investor atau orang yang ingin menanamkan modal bisa dengan mudah membuka dan mendapatkan

penyajian informasi yang dibutuhkan mengenai peluang investasi di Ponorogo, sementara pemerintah daerah dapat mempromosikan potensi investasi yang dimiliki oleh kabupaten tersebut. *Ponorogo Investment Service Center (PISC)* adalah sebuah *website* yang dibentuk dengan tujuan membantu pemerintah dalam menangani isu-isu strategis terkait dengan aplikasi *e-government*. *PISC* memiliki beberapa *flagship* program yang menjadi agenda utama untuk diwujudkan. Berikut ini adalah penjelasan singkat mengenai setiap program tersebut *E-dukasi*, Program ini bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan sistem pendidikan di Ponorogo melalui pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *E-Dukasi* meliputi pengembangan infrastruktur digital di sekolah-sekolah, pengembangan kurikulum berbasis TIK, pelatihan guru dalam pemanfaatan TIK, dan pembangunan konten pendidikan digital.

*E-learning*, Program *e-learning* berfokus pada pengembangan platform dan sistem pembelajaran online yang bisa dilihat oleh semua kalangan masyarakat baik dari mahasiswa, investor, dan pengusaha. Dengan *e-Learning*, diharapkan pembelajaran dapat dilakukan secara fleksibel dan cepat, baik walaupun sistem percepatan informasi masih tahap pengembangan. Sistem ini dapat mencakup materi pembelajaran interaktif, dan penilaian secara digital. *Legal investment*, Program ini bertujuan untuk menyediakan layanan investasi yang aman, transparan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Ponorogo. *PISC* akan membantu investor dalam proses administrasi, perizinan, dan pengaturan investasi yang sesuai dengan peraturan dan kebijakan pemerintah. *Legal software*, Program ini fokus pada pengembangan perangkat lunak (*software*) yang legal dan berkualitas. *PISC* akan memberikan akses dan dukungan kepada pengembang perangkat lunak lokal untuk mematuhi hukum dan lisensi yang berlaku. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan inovasi di bidang teknologi informasi dan memberikan perlindungan hukum terhadap karya intelektual.

Standar Kompetensi Profesi, Program ini bertujuan untuk mengembangkan standar kompetensi yang berkaitan dengan teknologi

informasi dan komunikasi. *PISC* akan bekerja sama dengan lembaga pendidikan dan industri untuk menyusun kurikulum dan sertifikasi yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja di era digital. Sumber daya manusia TIK, Program ini titik koordinat pada perkembangan manusia pada bidang teknologi internet dan web dunia. Dalam pengenalan, promosi *website PISC* akan tersedia dengan pelatihan, workshop, dan program pengembangan keterampilan untuk mendorong peningkatan kompetensi dan pengetahuan di bidang TIK. Melalui *Ponorogo Investment Service Center* dan program-programnya, diharapkan pemerintah dapat lebih fokus dalam mengatasi isu-isu strategis terkait dengan *website e-government* dan mendorong perkembangan ekonomi dan kemajuan di Ponorogo.

Penelitian terdahulu sangat penting dalam proses penelitian untuk beberapa alasan. Pertama, dengan mengacu pada penelitian sebelumnya, peneliti dapat melihat apa yang sudah diketahui tentang pembahasan yang akan diteliti. Hal ini membantu peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang masih ada atau pertanyaan penelitian yang belum terjawab. Selanjutnya, melalui peninjauan literatur yang cermat, peneliti dapat menemukan perbandingan dan perbedaan antara penelitian yang sudah ada. Ini dapat memberikan wawasan tentang variabel yang relevan, metode penelitian yang digunakan, temuan yang ditemukan, dan teori yang mendukung. Dengan memahami kerangka kerja dan hasil penelitian sebelumnya, peneliti dapat memperkaya rancangan penelitian mereka sendiri. Selain itu, peninjauan literatur juga membantu peneliti dalam mengidentifikasi kebaruan atau orisinalitas penelitian yang hendak mereka lakukan. Dengan memahami literatur yang ada, peneliti dapat mengembangkan pertanyaan penelitian yang unik dan menghasilkan kontribusi yang berarti terhadap pengetahuan yang ada.

Penelitian yang berjudul "Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik" membahas tentang adanya inovasi dalam penyediaan pelayanan publik di Kota Probolinggo. Penelitian ini menyoroti pentingnya mal pelayanan

publik sebagai sarana untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, DPM-PTSP menggunakan OSS (Online Single Submission), sebuah inovasi yang bertujuan untuk mempermudah proses perijinan masyarakat melalui penggunaan media sosial. Dengan adanya OSS, masyarakat dapat mengajukan permohonan perijinan secara online dari rumah masing-masing dan kemudian diajukan ke DPM-PTSP untuk mendapatkan persetujuan dari pemerintah. Hal ini menghindarkan masyarakat dari proses yang rumit dan memakan waktu dalam mengurus perijinan (Maulana dan Widodo 2020).

Penelitian yang berjudul “*Implementasi Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 88 Tahun 2019 Tentang Pengembangan E-Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo*”. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa melalui implementasi Perbub Nomor 88 Tahun 2019, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berhasil menciptakan beberapa layanan berbasis digital. Beberapa layanan tersebut antara lain adalah *Online Single Submission (OSS)*, *Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIJITU)*, dan *Ponorogo Investment Service Center (PISC)* (Witdianto et al. 2022).

Penelitian yang berjudul “*Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan Melalui Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Ponorogo Pada Pelayanan E – Ktp*”. berfokus pada upaya peningkatan pelayanan perizinan melalui Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Ponorogo, khususnya dalam hal pelayanan terkait dengan E-KTP di kantor DUKCAPIL MPP PCC Ponorogo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo, terutama dalam hal pelayanan E-KTP (Aditya et al. 2022).

Penelitian yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Terpadu Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan (Studi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil [Disdukcapil] Kabupaten Lamongan)*”. Hasil dari penelitian ini adalah

Pelayanan publik dalam hal ini menjadi isu strategis di masyarakat modern melalui adanya Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan (Setianegara 2022).

Penelitian yang berjudul “*Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)*”. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi SIJITU sebagai sistem perizinan terpadu belum mencapai tingkat adopsi yang optimal oleh masyarakat. Untuk meningkatkan penggunaan aplikasi perizinan online, pemerintah daerah dan instansi terkait dapat melakukan upaya dalam hal promosi dan edukasi kepada masyarakat mengenai keberadaan sistem perizinan online ini. Selain itu, juga perlu ditingkatkan infrastruktur jaringan internet di daerah-daerah terpencil agar akses internet lebih mudah dijangkau oleh masyarakat (Bilyastuti 2019).

Penelitian ini memiliki pendalaman variasi unsur penelitian dianalogikan dengan penelitian sebelumnya dalam beberapa aspek, Ruang lingkup yang lebih spesifik, Kajian ini lebih memfokuskan pada penerapan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam memberikan informasi investasi di Kabupaten Ponorogo. Penelitian sebelumnya membahas secara umum mengenai pelayanan publik, implementasi kebijakan di DPMPTSP. Fokus yang lebih terperinci pada aspek lingkungan hidup, pariwisata, perdagangan, pertanian, peternakan, dan perikanan juga menjadi perbedaan signifikan dalam penelitian ini. Penelitian ini lebih berfokus pada perilaku masyarakat atau pengguna layanan website *E-Government*. Hal ini menunjukkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang mungkin lebih berfokus pada aspek kebijakan atau implementasi pemerintah. Pendekatan teoritis, Penelitian ini menerapkan teori *The Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)* untuk menjabarkan beberapa indikator guna mengukur efektivitas pengguna dalam menggunakan *Website Ponorogo Investment Service Center*.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki perbedaan unsur penelitian yang mencakup ruang lingkup yang lebih spesifik, fokus pada perilaku pengguna layanan, dan penggunaan pendekatan teoritis yang berbeda. Hal-hal ini memperkaya pemahaman dan kontribusi penelitian terhadap konteks penerapan *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo. Judul penelitian adalah "PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) (Studi Efektivitas Pengguna Terhadap *Website Pisc Ponorogo Investment Service Center*)".

#### **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan pada dasar penjelasan latar belakang di atas, maka mendapat rumusan masalah dibawah ini :

Bagaimana penerapan *e-government* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam efektivitas pengguna terhadap *website Ponorogo Investment Service Center*?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan pada rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah dibawah ini :

Untuk menggambarkan penerapan *e-government* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam efektivitas pengguna terhadap *website Ponorogo Investment Service Center*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setelah memastikan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijabarkan di atas, diinginkan dapat membagikan manfaat atau faedah dibawah ini :

##### **1. Manfaat Teoritis :**

Pertama, memberikan pedoman dalam meningkatkan dan penerapan *E-Government*. Penelitian ini dapat memberikan landasan teoritis yang dapat

digunakan sebagai panduan dalam meningkatkan dan menyelenggarakan *E-Government*. Hal ini akan membantu pemerintah dan organisasi terkait dalam memahami prinsip-prinsip dan praktik terbaik dalam menerapkan *E-Government*.

Kedua, menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan. Penelitian ini diharapkan dan diinginkan mampu memberikan keterlibatan pada pemahaman pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di bidang implementasi *E-Government*. Melalui hasil penelitian, para peneliti dan praktisi akan dapat memperoleh pengertian yang lebih efektif tentang beberapa indikator yang memengaruhi keberhasilan implementasi *E-Government* dan efektivitas pengguna, dapat mengembangkan pengetahuan baru dalam bidang tersebut.

## 2. Manfaat Praktis :

Pertama, bahan kajian bagi Pemerintah Daerah dan OPD, Hasil kajian literatur ini diinginkan mampu mewujudkan menjadi bahan penelitian yang berfaedah untuk Pemerintah Kabupaten Ponorogo dan jajaran Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Informasi yang didapatkan dari penelitian dapat diaplikasikan untuk menafsirkan kebutuhan informasi terkait investasi serta dalam menjalankan penerapan *E-Government* di OPD.

Kedua, sumber referensi bagi akademisi dan mahasiswa, Penelitian ini dapat menjadi referensi yang penting bagi akademisi dan mahasiswa, terutama bagi mereka yang memiliki minat dalam bidang Ilmu Pemerintahan. Hasil penelitian dapat diterapkan sebagai sumber pengetahuan dan tumpuan dalam melakukan kajian terkait pelaksanaan *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo.

Ketiga, menjadi acuan bagi masyarakat, Hasil penelitian ini diinginkan guna membentuk acuan dan tumpuan bagi masyarakat, terutama dalam hal mendapatkan informasi awal terkait investasi dan penanaman modal di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo. Selanjutnya, hasil penelitian bisa juga dapat membentuk solusi dalam meningkatkan pelayanan informasi

birokrasi kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo guna meningkatkan efektivitas pengguna *website*.

## E. Penegasan Istilah

Pengertian ini lebih ditekankan guna membatasi pengertian yang akan terdapat pada penulisan skripsi ini. Hal ini diakibatkan untuk kian menyederhanakan pembaca dalam memahami dengan jelas apa arti yang disampaikan dalam penelitian ini.

### 1. Penerapan

Penerapan adalah kegiatan yang menggunakan suatu filosofi, kaidah dan keadaan guna menciptakan arah spesifik dan digunakan untuk suatu kebutuhan yang diperoleh suatu golongan yang telah terorganisasi dan terstruktur sebelumnya (Usman 2004).

### 2. *E-government*

*E-government* (pemerintahan elektronik) adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah menaikkan kerja pemerintah dalam bersosialisasi dengan masyarakat, komunitas atau kelompok, dan khalayak umum terkait lainnya, dapat menciptakan *good government* (pemerintahan yang baik). *E-government* dapat diperinci menjadi beberapa aspek pemerintah yang menerapkan teknologi, Pemerintah menggunakan aplikasi internet berbasis web dan teknologi informasi lainnya guna meningkatkan aksesibilitas dan pengajuan layanan kepada masyarakat, kolega bisnis, employee, dan pemerintah lainnya. Reformasi mekanisme kerja pemerintah, Melalui penggunaan teknologi informasi, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam administrasi, pengolahan data, dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan pihak terkait lainnya (Habibullah 2010).

### 3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebuah lembaga pemerintah daerah yang bertugas

membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang merupakan kewenangan daerah. Tugas DPMPTSP meliputi perumusan kebijakan di bidang perencanaan dan pengembangan, promosi penanaman modal, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal, penanganan pengaduan dan peningkatan layanan, serta pengelolaan data dan informasi. (Witdianto et al. 2022).

#### 4. *Ponorogo Investment Service Center*

*Website PISC (Ponorogo Investment Service Center)* Kabupaten Ponorogo adalah pemberitahuan informasi digital awal atau kerjasama investasi bagi investor yang berbasis khusus dalam arti bersifat *online* dan legal. *PISC* merupakan *website* yang dioperasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Ponorogo. *Website* ini menyediakan informasi terkait investasi, prosedur, perizinan, dan layanan terkait investasi di Kabupaten Ponorogo di bidang lingkungan hidup, pariwisata, perdagangan, pertanian, peternakan, perikanan.

## **F. Landasan Teori**

### 1. Teori *E-government*.

*E-government* adalah penyajian informasi dan layanan pemerintah melalui internet atau sarana digital lainnya. Ini adalah perkembangan yang menarik dalam administrasi publik, karena dapat meningkatkan efisiensi, kadar relasi antara pemerintah dan warga negara, serta kolaborasi antarlembaga pemerintah. Penelitian ini mengadopsi model *UMEGA (Unified Model of Electronic Government Adoption)* sebagai kerangka pemikiran. *UMEGA* merupakan salah satu model terbaru yang dikembangkan untuk memahami perilaku pengguna terkait penerapan teknologi informasi komunikasi. Model *UMEGA* ini merupakan hasil penggabungan dari sembilan model penerimaan teknologi yang telah sering digunakan sebelumnya. Model-model yang menjadi dasar pengembangan *UMEGA* antara lain *Theory of Reason Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, *Task Technology Fit Theory*,

*kombinasi TAM dan TPB, SCT, DTPU, MPCU, Technology Acceptance Model (TAM), dan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).*

Meskipun kesembilan model tersebut telah memberikan kontribusi dalam memahami perilaku dan intensi pengguna dalam menggunakan teknologi, namun masih terdapat beberapa aspek yang belum diukur dengan baik. Aspek-aspek tersebut meliputi *trust* (kepercayaan), *risk* (risiko), *security* (keamanan), dan *privacy* (privasi). Oleh karena itu, Dwivedi (Dwivedi et al., 2017b) mengembangkan model UMEGA dengan memasukkan aspek-aspek tersebut sebagai bagian dari model. Dengan memperhitungkan aspek *trust, risk, security, dan privacy*, diharapkan model UMEGA dapat lebih komprehensif dalam mengukur perilaku pengguna terkait penerapan teknologi informasi komunikasi. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada penggunaan model UMEGA yang telah diperluas untuk melibatkan aspek *trust, risk, security, dan privacy* guna memahami efektivitas atau perilaku pengguna terkait dengan penerapan teknologi informasi komunikasi *e-government*.

Berdasarkan uraian yang diberikan, Dwivedi (Dwivedi et al., 2017b) Konsep *E-government UMEGA (Understanding Model of Electronic Government Adoption)* adalah sebuah model yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *adopsi e-government* oleh pengguna. Berikut adalah penjelasan mengenai konsep dalam model UMEGA dalam penelitian ini :

1. Penggunaan Website "*Ponorogo Investment Center*" (*E-Government-Niat Perilaku*): Konsep ini mengacu pada penggunaan *website "Ponorogo Investment Center"* sebagai bagian dari implementasi *e-government*. Melalui *website* ini, pemerintah dapat berinteraksi dengan khalayak masyarakat dan pihak terikat yang lain untuk memberikan layanan publik yang lebih baik. Konsep ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, khususnya internet dan jaringan seluler, dapat meningkatkan

kualitas dan mutu pelayanan publik.

2. Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*): Ekspektansi kinerja adalah tingkat keyakinan pengguna bahwasanya penggunaan skema *e-government* akan membantu mereka mencapai kinerja kerja yang lebih baik atau maksimal. Dalam konteks ini, pengguna memiliki harapan bahwa menggunakan *website "Ponorogo Investment Center"* akan memberikan manfaat dan hasil yang positif dalam melakukan aktivitasnya.
3. Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*): Ekspektansi usaha merujuk pada tingkat kemudahan penggunaan sistem *e-government*. Pengguna memiliki keyakinan bahwa penggunaan *website "Ponorogo Investment Center"* akan mudah dipahami dan digunakan. Tingkat ekspektansi usaha yang tinggi akan meningkatkan kecenderungan pengguna untuk mengadopsi sistem tersebut.
4. Pengaruh Sosial (*Social Influence*): Konsep pengaruh sosial mencerminkan kesadaran pengguna akan orang lain yang menggunakan sistem *e-government*. Sebelum mengadopsi suatu sistem, pengguna dapat mempertimbangkan harapan orang lain yang signifikan dalam lingkungan sosial mereka. Keyakinan ini dapat memberikan tekanan atau dorongan dalam membentuk niat pengguna untuk mengadopsi sistem.
5. Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*): Kondisi-kondisi fasilitas merujuk pada keyakinan pengguna bahwa ada fasilitas teknis yang mendukung penggunaan sistem *e-government*. Dalam hal ini, pengguna percaya bahwa kemampuan teknis yang tersedia, seperti infrastruktur internet yang baik, perangkat keras yang memadai, dan dukungan teknis yang memadai, akan memfasilitasi penggunaan *website "Ponorogo Investment Center"*.
6. Resiko yang Dirasakan (*Perceived Risk*): Konsep resiko yang dirasakan menggambarkan sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem *e-government* baru akan menimbulkan resiko. Jika pengguna merasa bahwa penggunaan *website "Ponorogo Investment Center"* memiliki resiko yang rendah atau dapat dikendalikan, mereka akan cenderung lebih menerima

dan mengadopsi sistem tersebut.

7. Sikap (Attitude): Sikap merujuk pada evaluasi atau penilaian positif atau negatif seseorang terhadap perilaku atau penggunaan sistem *e-government*. Jika seseorang memiliki sikap positif terhadap penggunaan *website* “*Ponorogo Investment Service Center*”.

Dengan menggunakan Model *Adoption UMEGA* yang diterapkan dalam penelitian berjudul penerapan *E-Government* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) studi efektivitas pengguna terhadap *Website Ponorogo Investment Service Center.*, peneliti dapat menganalisis indikator di atas untuk memahami perilaku penggunaan *e-government* oleh masyarakat. Model ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi indikator-indikator yang memengaruhi *adopsi e-government* sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam memperluas penggunaan *e-government* oleh masyarakat.

#### G. Definisi Operasional

Penjelasan konkret yang menggambarkan bagaimana variabel yang diamati dalam penelitian akan diukur atau diamati. Ini melibatkan pembuatan petunjuk atau prosedur yang spesifik dan rinci untuk mengumpulkan data yang relevan dan penting dalam penelitian. Definisi operasional membantu memastikan konsistensi dan kejelasan dalam pengumpulan data serta memastikan bahwa variabel yang diamati bisa dinilai dengan cara yang factual dan bisa diulang.

Tabel 1.1  
Definisi Operasional

No.	Variable	Indikator
1.	Niat Perilaku ( <i>E-Government</i> )	a. Pengguna menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> untuk mendapatkan layanan informasi secara online b. Pengguna menggunakan <i>Website</i>

		<p><i>Ponorogo Investment Service Center</i> sebagai alat untuk menyampaikan aspirasi secara online</p> <p>c. Pengguna menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> sebagai bentuk partisipasi dalam mewujudkan pemerintahan secara elektronik</p>
2.	Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> )	<p>a. Menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> menjadikan pekerjaan lebih cepat</p> <p>b. Menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> menjadi efektif dalam proses layanan informasi secara online</p> <p>c. Menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> meningkatkan kualitas kinerja pengguna</p>
3.	Ekspektansi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> )	<p>a. <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> mudah untuk di pelajari</p> <p>b. <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> mudah untuk diakses</p> <p>c. Prosedur penggunaan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> mudah untuk dipahami</p>
4.	Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> )	<p>a. Keluarga/teman/lingkungan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i></p> <p>b. Sosialisasi Pemerintah mempengaruhi</p>

		<p>pengguna untuk menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i></p> <p>c. Media masa mempengaruhi pengguna untuk menggunakan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i></p>
5.	Kondisi Fasilitas ( <i>Facilitating Conditions</i> )	<p>a. <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> memiliki fitur yang lengkap</p> <p>b. Infrastruktur jaringan mendukung penggunaan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i></p> <p>c. <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> memiliki konsistensi dan kejelasan informasi</p>
6.	Resiko yang dirasakan ( <i>Perceived Risk</i> )	<p>a. <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> menjamin keamanan identitas personal para pengguna</p> <p>b. <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> menjamin keamanan transaksional para pengguna</p> <p>c. <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> menjamin keamanan dan keberlanjutan data layanan.</p>
7.	Sikap ( <i>Attitude</i> )	<p>a. Pengguna memiliki penilaian baik terhadap <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i></p> <p>b. Pengguna memiliki penilaian positif terhadap <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i> sehingga memilih untuk menggunakannya</p>

		<p>c. Keterbukaan informasi melalui layanan <i>Website Ponorogo Investment Service Center</i></p> <p>d. memberikan kepuasan kepada pengguna</p>
--	--	---

## H. Metodologi Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Dalam skripsi ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini didasarkan pada pemahaman fenomena sebagai subjek penelitian dan dilakukan dengan cara memvisualkan gerakan, keinginan, pendapat, dan lain-lain, serta menceritakan dalam bentuk ungkapan kata secara ilmiah dengan memanfaatkan metode ilmiah. Dalam metode kualitatif, angka tidak diperlukan, akan tetapi penelitian ini memandang fenomena sebagai bagian dari suatu keseluruhan (Lexy J 2010).

### 2. Lokasi Penelitian

Merujuk pada tempat atau area fisik di mana penelitian dilakukan. lokasi atau pun letak dari penelitian ini pada DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo yang beralamat di Jalan Aloon- Aloon Utara Nomor 06, Kelurahan Mangkujayan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Telp. (0352) 485553.

### 3. Informan

Dalam konteks penelitian ini tentang penerapan *E-Government* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) studi efektivitas pengguna terhadap *Website Ponorogo Investment Service Center*, Beberapa informan yang mungkin dipilih adalah :

Tabel 1.2 Daftar Informan

No.	Nama	Keterangan	Alasan
1.	Retno Dewi	Kepala Bidang	Ibu Retno Dewi Cahyani adalah

	Cahyani, S.Sos, M.Si	Penanaman Modal dan Kerja Sama	selaku Koordinator Bidang Penanaman Modal dan Kerjasama. Beliau merupakan yang menangani dalam bidang pekerjaan proses hubungan terkait investasi maupun penanaman modal dan mengelola <i>website PISC</i> dalam lingkup Kabupaten Ponorogo.
2.	Sugeng Haryogi, SE, MM	Sub Koordinator Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal	Bapak Sugeng Haryogi, SE, MM selaku tim ahli atau Sub koordinator Perencanaan dan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, merupakan salah satu penggagas ide <i>website PISC</i> dan mengelola <i>website</i> terkait investasi di Kabupaten Ponorogo.
3.	Citra Dini Paramitasari, SE	Sub Koordinator Promosi dan Kerjasama	Ibu Citra Dini Paramitasari, SE adalah sebagai Sub Koordinator Promosi dan Kerjasama. Dikarenakan beliau yang sering menangani dalam proses hubungan terkait bidang pekerjaan koordinator promosi dan kerjasama investasi maupun pengenalan <i>website</i> dalam lingkup OPD di Kabupaten Ponorogo.

4.	Septian Tri Nugroho	Masyarakat, Pengusaha Budidaya Agroindustri Porang, Pengguna Website	Septian Tri Nugroho adalah petani pengembang budidaya sekaligus agroindustry bibit tanaman porang, melihat perkembangan investasi daerah melalui penggunaan <i>website PISC</i> memungkinkan untuk menjadi pengguna <i>website</i> .
5.	Anang Hengki Mahendra, SE	Masyarakat, Peternak Sapi Perah, Pengguna Website	Anang Hengki Mahendra adalah Peternak Sapi Perah dan Pengusaha Peternakan dan merupakan pengusaha milenial yang mengerti investasi daerah.

Pemilihan informan yang tepat dan relevan dengan penelitian akan membantu dalam memperoleh informasi yang akurat dan dapat dijadikan pedoman. Selain itu, untuk menjelaskan tujuan penelitian kepada informan, menghormati kerahasiaan dan privasi mereka, serta memperhatikan etika penelitian yang berlaku. Peneliti memilih ketiga pegawai dinas dan dua pelaku usaha atau masyarakat sebagai informan, dikarenakan ditentukan berdasarkan kebutuhan data dan kesesuaian pada profesi.

#### 4. Sumber Data Penelitian

- a. Data Primer: Dalam penelitian ini, sumber data yang akan diperlukan adalah data primer yang diterima secara langsung melalui wawancara dengan pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo. Penulis melakukan wawancara tatap muka langsung dengan pihak informan yang bersangkutan atau pihak informan terkait untuk memperoleh informasi yang akurat tentang investasi yang dibutuhkan.
- b. Data Sekunder: Data sekunder adalah data yang diperoleh secara

tidak langsung dan digunakan untuk mendukung data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti skripsi terdahulu, Undang-Undang, buku literatur, dokumen hasil penelitian, dan data dari kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

#### 5. Metode atau Teknik Pengumpulan Data

Observasi adalah proses teratur menurut sistem dalam merekam motif perbuatan manusia, objek, dan kejadian tanpa menggunakan pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi langsung terhadap penerapan *e-government* melalui *website* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan keadaan lapangan. Hasil pengamatan observasi kemudian dianalisis dan dideskripsikan secara terperinci, kronologis, dan structural (Tobing, M. pSI 2011).

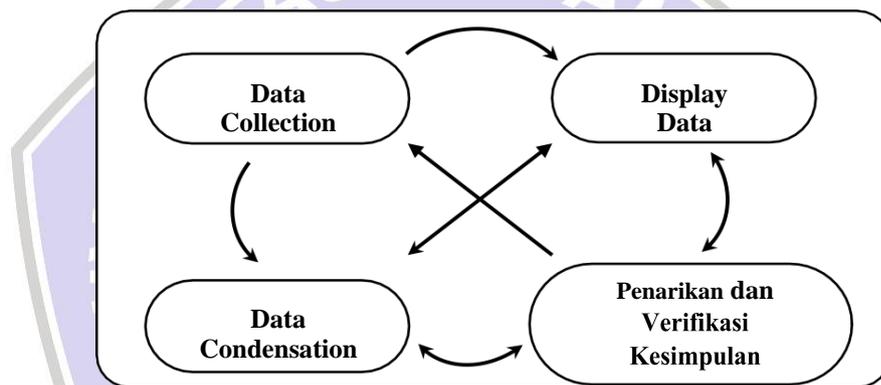
Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara berinteraksi secara lisan dengan informan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Wawancara dilakukan dengan mengacu pada rangkaian pertanyaan yang sebelumnya sudah tersusun. Metode ini memungkinkan adanya pertanyaan baru yang muncul berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan, sehingga penggalian informasi dapat dilakukan secara mendalam. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendetail tentang situasi dan fenomena yang tidak dapat ditemukan melalui observasi (Sugiyono 2010).

Dokumentasi adalah teks dan dokumen tertulis sebagai metode dalam penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan dokumen yang telah diumumkan, seperti jurnal, buku, surat kabar/koran, majalah, surat-surat, film, catatan harian, naskah, artikel, dan sejenisnya. Dokumen yang digunakan harus dipastikan otentik dan relevan dengan penelitian. Dengan menggunakan metode dokumentasi, penulis dapat menggali pikiran seseorang yang tertulis dalam dokumen-dokumen tersebut. Metode ini juga

membantu meningkatkan pemahaman terhadap topik penelitian dan memberikan analisis mendalam terhadap isi dan makna dokumen yang digunakan (Sugiyono 2010).

## 6. Metode Analisis Data

Model analisis data yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana merupakan salah satu pendekatan yang umum diperlukan guna analisis data kualitatif. Model ini terdiri dari empat komponen utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data dan penarikan dan verifikasi kesimpulan. Berikut adalah penjelasan singkat tentang setiap komponen dalam model interaktif (Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana 2014) :



Gambar 1.1. Komponen Analisis Data Model Interaktif Sumber : (Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana 2014)

- a. Pengumpulan Data, Tahap pengumpulan data melibatkan proses pengumpulan informasi yang signifikan dengan tujuan penelitian. Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, observasi, atau analisis dokumen. Pada tingkatan ini, peneliti layak memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan.
- b. Reduksi Data, Setelah data dikumpulkan, tahap reduksi data dilakukan untuk mengorganisasikan, menyusun, dan menyederhanakan data agar dapat dianalisis dengan lebih efisien. Proses ini melibatkan pengkodean data, pengelompokan tematik, dan pengidentifikasian pola atau kategori yang muncul dari data. Peneliti juga dapat menggunakan teknik seperti

- penggabungan data yang serupa atau pengurangan data yang tidak relevan.
- c. Penyajian Data, Tahap penyajian data melibatkan interpretasi dan penjelasan dari hasil analisis yang telah dilakukan. Peneliti harus menggambarkan temuan-temuan yang muncul dari data dan mempresentasikannya dalam bentuk yang dapat dimengerti. Hal ini dapat dilakukan melalui penulisan laporan penelitian, visualisasi data, atau penggunaan kutipan yang relevan dari data kualitatif.
  - d. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan, adalah tingkatan penting dalam penelitian. Kesimpulan final mungkin tidak langsung muncul sebelum semua data terkumpul, oleh karena itu diperlukan kecermatan dan ketelitian dalam proses sebelumnya. Pada tahap ini, peneliti perlu melakukan verifikasi terhadap kesimpulan dengan merujuk kembali pada catatan lapangan atau argumen yang telah dibuat sebelumnya. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil didasarkan pada data yang valid dan relevan. Dalam melakukan verifikasi, peneliti harus memastikan bahwa data yang terkumpul telah memenuhi kriteria validasi. Data yang valid adalah data yang dihasilkan dari metode penelitian yang baik, dengan instrumen yang tepat, dan dengan prosedur yang benar. Dalam penarikan balik kesimpulan, peneliti juga perlu menjelaskan secara rinci dan ringkas bagaimana kesimpulan tersebut didasarkan pada data yang ada.

#### 7. Keabsahan Data

Keabsahan data merujuk pada tingkat kebenaran dan keriusan data yang diperlukan dalam penelitian. Hal ini berfokus pada memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah akurat, konsisten, dan relevan dengan tujuan penelitian. Dalam uji keabsahan data, ada dua aspek yang umumnya diperhatikan, yaitu validitas dan reliabilitas. Asas atau keabsahan dapat diperiksa melalui berbagai metode, seperti uji validitas konstruk, uji validitas konten, atau uji validitas kriteria. Reliabilitas dapat diperiksa melalui uji reliabilitas internal atau uji reliabilitas eksternal, seperti uji koefisien reliabilitas *Cronbach's alpha*.

a. Triangulasi

Model triangulasi adalah pendekatan yang digunakan untuk memperkuat keabsahan data dengan menggabungkan data dari beraneka ragam sumber yang berlainan. Triangulasi bertujuan untuk membandingkan, memverifikasi, atau mengklarifikasi data dengan menggunakan berbagai teknik, metode, atau sumber data yang berbeda. Ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, atau dokumen, untuk mencocokkan atau membandingkan temuan-temuan yang diperoleh. Dengan melakukan triangulasi data, peneliti dapat mengonfirmasi keabsahan data dengan mencari konsistensi atau kesesuaian antara hasil yang diperoleh dari berbagai sumber data yang independen.

