

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. *State Of The Art*

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berkembang pesat di lingkungan masyarakat, *Electronic Government* atau *E-Government* secara umum dikonseptualisasikan sebagai penggunaan TIK oleh pemerintah yang dikombinasikan dengan perubahan organisasi untuk memperbaiki struktur dan operasi pemerintahan (Twizeyimana & Andersson, 2019). *The United Nations (UN) E-Government Survey 2022* menempatkan Indonesia pada peringkat ke 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil survei tersebut membuat Indonesia naik 11 peringkat dari peringkat 88 pada 2020 dan peringkat 107 pada 2018 (*Department of Economic and Social Affairs, 2022*). Penerapan *E-Government* diharapkan dapat membantu pemerintah dalam menyediakan layanan dan mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Agar pelaksanaan SPBE berjalan untuk mencapai tujuannya, maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui sejauh mana progress pelaksanaan SPBE di masing masing Badan Pusat dan Pemerintah Daerah (Alhanatleh dkk, 2022). Untuk mendukung pelaksanaan SPBE tersebut, salah satu yang dapat diusulkan yaitu penetapan *Public Value* pada layanan administrasi pemerintahan. Dukungan dari *Public Value* berfungsi sebagai nilai yang diciptakan oleh pemerintah untuk warga melalui penyampaian yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik untuk mendukung SPBE. Hambatan dan tantangan penerapan *E-Government* di Indonesia terkait dengan isu standarisasi, sumber daya manusia, infrastruktur, literasi masyarakat, kepemimpinan dan juga budaya organisasi (Sulistya, 2019).

Pentingnya pelaksanaan SPBE dan *Public Value E-Government* dilatarbelakangi oleh permasalahan dimana belum terintegrasinya data dari

pemerintah pusat dan daerah yang mengakibatkan terjadinya efisiensi waktu, biaya dan tenaga baik dalam pekerjaan maupun dalam memberikan pelayanan publik. Banyaknya aplikasi yang tersebar mendorong hampir semua instansi, baik pusat dan pemerintah daerah untuk membangun data center sendiri dengan standar yang bervariasi. Hal ini membuat belanja TI terus meningkat dan berdampak pada pemborosan anggaran, disintegrasi sistem informasi pemerintah, risiko keamanan informasi, dan kurangnya validitas data pemerintah (Sulistya, 2019).

Di sisi lain, berdasarkan studi kualitatif, telah teridentifikasi beberapa hambatan utama *E-Government* di Indonesia. Pertama, beberapa situs web pemerintah daerah memiliki masalah dalam desain pengalaman pengguna. Hal ini menyangkut pasokan dan permintaan data - data apa yang dibutuhkan dan informasi apa yang tersedia di situs *website*. Kedua, tidak ada informasi kontak di sebagian besar situs web pemerintah sehingga pengguna yang mencari informasi lebih lanjut perlu memulai dari awal dengan mencari dan menghubungi petugas terkait melalui email atau telepon. Ketiga, tidak ada waktu respon standar untuk pengguna agar pertanyaannya dapat ditanggapi. Keempat, menyangkut database tidak lengkap, ketersediaan data jangka panjang dan komitmen untuk melakukan pembaruan rutin pada database sering diabaikan. Kelima, tidak ada informasi yang jelas tentang mengapa beberapa data tidak tersedia, beberapa berspekulasi bahwa ketidaklengkapan data mungkin disajikan dengan sengaja, jadi satu-satunya cara untuk mendapatkan data publik yang hilang adalah dengan membelinya dari lembaga pemerintah terkait. Terakhir, permasalahan sumber daya manusia juga memainkan peran penting (*E-Government dkk, 2023*)

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai hambatan *E-Government* di Indonesia, *maturity framework* dapat dijadikan alat untuk membantu lembaga pemerintahan meningkatkan kematangan layanan yang akan digunakan untuk pengukuran tingkat kematangan layanan SPBE. Layanan tersebut antara lain, layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik

dan layanan publik berbasis elektronik. Lebih lanjut, melihat serangkaian tahapan dari yang dasar hingga tingkat lanjut, dapat juga digunakan untuk menentukan *maturity stage* layanan elektronik *E-Government* dengan memberikan panduan dan *best practice* untuk diterapkan pindah ke tahap kematangan yang lebih tinggi.

Hasil pengukuran dari *maturity stage* dapat dijadikan sebuah penentuan strategi untuk transformasi digital. *Maturity stage* akan memberikan hasil untuk menilai seberapa matang aplikasi yang digunakan oleh pemerintah untuk pelayanan masyarakat, yaitu sebuah layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik *E-Government*. Dengan adanya pelayanan konvensional (kantor), layanan yang diberikan kepada warga membutuhkan banyak dokumen, banyak petugas wajib melakukan layanan tersebut, dan juga warga perlu hadir secara langsung, yang berarti warga negara harus meninggalkan pekerjaannya. Oleh karena itu, dari *E-Government* tersebut menghasilkan penghematan besar bagi lembaga-lembaga pemerintah dan warga negaranya. Penelitian ini menggunakan *E-Government* dengan model *Public Value* dikumpulkan dari penelitian yang terdapat dalam literatur (Fath-Allah et al, 2016).

Dalam melaksanakan sasaran kinerja SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat ditemukan permasalahan antara lain, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih membangun aplikasi sendiri tanpa berkoordinasi dengan Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat, masih banyak aplikasi OPD yang tidak bisa diintegrasikan dengan aplikasi lainnya dari pusat maupun daerah, masih kurangnya SDM berkompetensi staf Teknologi Informasi di setiap OPD, dan masih sulitnya pemenuhan data sektoral pada OPD, sehingga mempengaruhi *Public Value* yang didapatkan oleh masyarakat di Provinsi Jawa Barat (Diskominfo, 2023). Penerapan SPBE di Provinsi Jawa Barat perlu mempertimbangkan *Public Value* yang diberikan kepada masyarakat melalui layanan-layanan di setiap OPD. Dukungan dari *Public Value* berfungsi sebagai nilai yang diciptakan oleh

pemerintah untuk warga melalui penyampaian yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik untuk mendukung SPBE. Lebih lanjut, hasil pengukuran dari *maturity stage* dapat dijadikan sebuah penentuan strategi untuk transformasi digital. *Maturity framework* akan memberikan hasil untuk menilai seberapa matang aplikasi yang digunakan oleh pemerintah untuk pelayanan masyarakat, yaitu sebuah layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik. Layanan publik berbasis elektronik *E-Government* adalah berbagai layanan elektronik yang berguna untuk warga.

1.2. Latar Belakang Penelitian

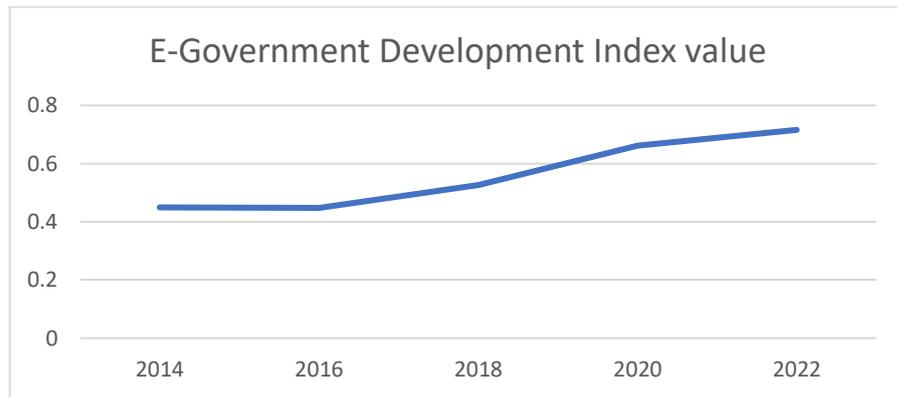
Saat ini kita sudah masuk dalam era revolusi industri, penggunaan teknologi informasi yang kian meningkat dapat ditandai dengan penggunaan internet, AI, dan teknologi robot dalam kehidupan sehari-hari (Damiani dkk., 2018). Kemampuan untuk menghadapi perubahan di era digital saat ini, sangat penting; salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan menggunakan pendekatan inovatif sambil meninggalkan cara kerja konvensional (Fajaryati dkk., 2020). Selain itu, ada beberapa faktor yang mendorong digitalisasi layanan publik. Yang pertama adalah tuntutan dan perilaku masyarakat untuk layanan publik yang cepat dan dapat diakses di mana saja dan kapan saja (Sudrajat & Andhika, 2021); kedua adalah masyarakat yang menjadi lebih adaptif terhadap teknologi (Purwantoro dkk., 2022); dan ketiga adalah disrupsi pandemi yang mendorong digitalisasi layanan publik.

Sektor publik adalah salah satu sektor yang harus melakukan transformasi dan penyesuaian layanan. Tujuan transformasi ini adalah untuk memenuhi harapan masyarakat bahwa pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih humanis, inklusif, dan modern (Hadi dkk., 2020). Selain itu, modernisasi birokrasi melalui penggunaan teknologi juga bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan komponen penting dari operasi pemerintah,

baik di tingkat pusat maupun daerah (Putu dkk., 2021; Sukarsa dkk., 2020). Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi di sektor publik menghadapi lebih banyak kendala daripada di sektor privat (Warsono dkk., 2023).

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* mengimbau pemerintah pusat dan daerah untuk mengembangkan *E-Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan kebijakan ini merupakan bagian dari transformasi digital Indonesia. Sejak saat itu, layanan digital telah berkembang pesat. Namun, karena tidak terintegrasi, ini mengakibatkan pemborosan anggaran. Untuk mengatur transformasi layanan digital yang terintegrasi, pemerintah mengeluarkan kebijakan SPBE. Dengan melakukan berbagai inovasi layanan digital, pemerintah pusat dan daerah menanggapi kebijakan tersebut secara langsung. Dengan memanfaatkan kebijakan ini, pemerintah dapat melakukan inovasi dengan mengubah layanan mereka menjadi digital untuk memenuhi tujuan mereka, yaitu “Terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi”.

Berdasarkan data yang dirilis dari EGDI atau *E-Government Development Index*, di tahun 2018. Rangkaing Indonesia berada di urutan nomor 21 untuk wilayah Asia dan ranking 77 dari 193 pada ranking dunia dengan nilai *E-Government Development Index* sebesar 0.7160 (EGOVKB, 2023)



Gambar 1. 1. Grafik *E-Government* Development Index Indonesia.

Sebagai bentuk pemerintah dalam mendorong percepatan Implementasi *E-Government* di Indonesia dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 (Perpres, 2010) menetapkan Program Reformasi Birokrasi untuk mempercepat pembangunan aparatur negara. Program ini bertujuan untuk mencapai birokrasi berkelas dunia di mana tata kelola pemerintahan semakin efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, dan kualitas pelayanan publik semakin mudah, cepat, dan terjangkau. Selama proses reformasi birokrasi, lembaga pemerintah harus memperoleh kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat. Kapasitas termasuk kemampuan untuk melihat peluang, merasakan perubahan, dan mengubah organisasi (Schoemaker, Heaton, & Teece, 2018). Selanjutnya, kapabilitas terkait erat dengan kolaborasi, penyerapan pengetahuan, inovasi, dan motivasi (Da Cunha et al., 2020). Dalam hal institusi pemerintah, aspek kapabilitas harus ditingkatkan secara konsisten agar pemerintah dapat bertahan lama. Untuk mencapai hal ini, pemerintah harus mengambil waktu untuk memperbaiki ketertinggalannya dan belajar dari kesuksesan organisasi untuk menghasilkan inovasi baru (Hartley & Rashman, 2018).

Untuk memberikan layanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat, tren dan tantangan harus diperhatikan. Dengan demikian, kemampuan institusi menjadi dasar untuk terus berinovasi dan meningkatkan nilai kompetitif. Beberapa tantangan saat ini harus

dipertimbangkan dengan cermat dan diperlukan tindakan nyata untuk mengatasi mereka. Menurut penilaian Ombudsman RI pada tahun 2023 sebagai pengawas pelayanan publik terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, dan 34 pemerintah provinsi (lihat gambar 1.2).



Gambar 1. 2 Laporan hasil pelayanan publik 2023

Pemerintah biasanya reaktif terhadap masalah. Di kemudian hari, metode seperti itu dapat menyebabkan banyak masalah. Pemerintah menghadapi beban yang lebih besar karena harus segera menyelesaikan masalah. Sebaliknya, pemerintah harus terus memberikan layanan publik. Ada kemungkinan bahwa pemerintah memiliki pekerjaan karena tidak mengantisipasi masalah yang akan datang. Untuk menghindari masalah di masa depan, kemampuan pemerintah harus ditingkatkan.

Berbagai keadaan yang dihadapi pemerintah dapat menimbulkan masalah baru. Pemerintahan dinamis diperlukan agar setiap proses kebijakan dapat berubah sesuai dengan keadaan, karena pemerintahan statis dapat menghentikan organisasi berkembang (Rahmatunnisa, 2019). Di samping itu, karena pengaruh teknologi terus berkembang, kebijakan harus selalu berubah sesuai dengan kemajuan teknologi. Sumber daya manusia yang mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dapat membantu pertumbuhan perusahaan. Menurut Andhika (2017), organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang cakap dengan memberikan ruang

untuk kompetensi mereka sehingga mereka dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis. Menyikapi hal tersebut, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) harus dapat menjawab tantangan yang sedang dihadapkan dengan melakukan *benchmark* terhadap framework seperti *Collaborative Governance* dan *dynamic governance* yang masih sangat relevan untuk dikaji pada fokus pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Instrumen Penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Analisis terhadap pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dilakukan dengan pendekatan subjektif atau dengan pendekatan objektif. Analisis terhadap Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik dilakukan dengan menggabungkan dua pendekatan tersebut untuk dapat menghasilkan evaluasi yang lebih baik (Bowo, W. A., Suhanto, A., Naisuty, M., Ma'mun, S., Hidayanto, A. N., & Habsari, 2019).

1.3. Rumusan Masalah

Identifikasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek penelitian dalam hal ini adalah Pemerintah Provinsi Jawa Barat ditemukan beberapa hal yang mempengaruhi pelayanan publik diantaranya masalah yang terjadi pada kata kelola IT yang kurang efektif dalam penerapannya. Kualitas sumber daya manusia yang tidak cakap akan cepat dalam menelaah dan menyesuaikan dengan teknologi yang berkembang membuat organisasi tidak berkembang. Kebijakan yang tidak beradaptasi dengan perkembangan teknologi membuat organisasi tidak tumbuh secara dinamis menyebabkan pengambilan keputusan yang tidak tepat, pelaporan yang tidak akurat, dan menghambat perencanaan strategis dan evaluasi kinerja. Permasalahan pada pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat berkaitan juga dengan faktor budaya dan organisasi. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menentukan tingkat pelayanan publik.

1.4. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memetakan dimensi *Public Value* pada aplikasi pemerintahan
2. Menilai penerapan aplikasi IT pemerintah yang berbasiskan kepada *public delivery value*

1.5. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian perlu memiliki signifikansi tentang topik penelitian untuk membentuk kerangka kerja dalam membedakan konten dan struktur. Pertanyaan penelitian dapat mendukung dan menyampaikan informasi terkait tentang topik penelitian yang memungkinkan orang yang membaca pertanyaan untuk menilai dan memutuskan apakah penelitian tersebut penting atau relevan. Berdasarkan pada informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, pertanyaan penelitian yang dapat di analisa dan didiskusikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan pemetaan *Public Value E-Government* untuk melakukan evaluasi pada layanan di pemerintah provinsi jawa barat.
2. Assessment aplikasi IT berdasarkan *Public Value* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat

1.6. Batasan Penelitian

Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini:

1. Penelitian ini berfokus pada pemetaan *administration value* untuk melakukan evaluasi pada layanan pemerintahan di Provinsi Jawa Barat.
2. Penelitian hanya dilakukan dalam proses perancangan dan validasi serta melakukan identifikasi penilaian kondisi eksisting serta memberikan saran perbaikan kedepannya
3. Penelitian dilakukan dalam proses pengukuran dan rekomendasi serta melakukan identifikasi pelayanan pemerintahan terhadap

aplikasi *SMARTJABAR* serta memberikan saran perbaikan kedepannya.

1.7. Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

a. Ruang lingkup masalah

Penelitian ini berfokus pada pengembangan *E-Government Maturity framework* berbasis *Public Value* yang berlandaskan SPBE.

b. Lokasi penelitian

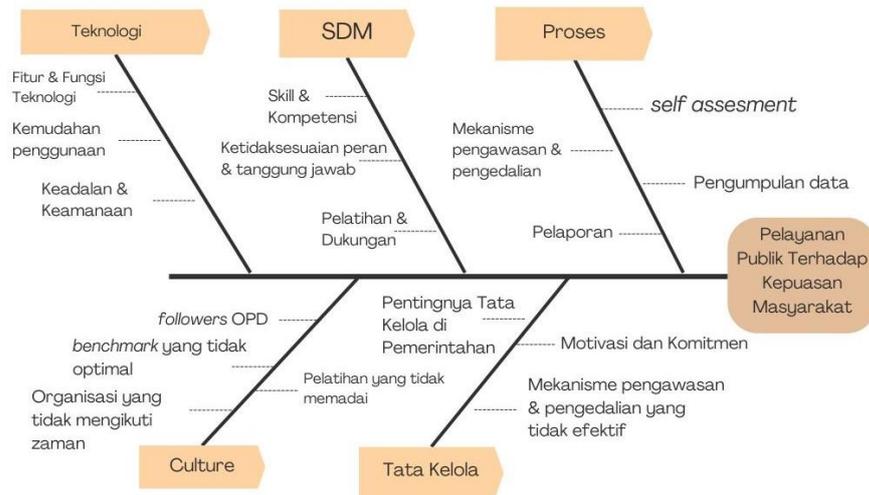
Lokasi penelitian di Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Jl Tamansari No.55, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat.

c. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023-2024. Proses yang dikelola dan perlu monitoring oleh peneliti berupa melakukan observasi lapangan, studi literatur dan *Forum Group Discussion* (FGD).

1.8. Kesenjangan Penelitian

Gap analysis adalah suatu alat analisis yang dirancang untuk mengevaluasi perbedaan antara kondisi aktual atau kinerja suatu organisasi pada suatu periode waktu tertentu dengan kondisi yang diharapkan atau potensial di masa depan. Dalam konteks ini, alat yang digunakan adalah diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) untuk menggambarkan kesenjangan yang terjadi dalam proses penelitian eksisting mengenai *Public Value*, dengan tujuan untuk membantu proses penelitian ini.



Gambar 1. 3. Fishbone Analisis Diagram

Kesenjangan penelitian dalam asesment *Public Value based model Dynamic Governance* adalah bahwa ada kebutuhan yang belum terpenuhi untuk memahami dan mengukur kematangan *E-Government* berbasis *Public Value* secara menyeluruh. Meskipun telah ada upaya untuk mengembangkan kerangka kerja dan metode asesment, masih ada beberapa aspek yang perlu dieksplorasi dan dipelajari lebih lanjut.

Salah satu kesenjangan utama adalah kurangnya konsensus tentang indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kematangan *E-Government* berbasis *Public Value*. Meskipun ada beberapa kerangka kerja yang ada, belum ada standar yang diakui secara luas untuk mengukur tingkat kematangan *Public Value* secara komprehensif. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dan mengembangkan indikator yang dapat memberikan gambaran yang akurat tentang tingkat kematangan *E-Government* dalam konteks yang berbeda.

Selain itu, ada kebutuhan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kematangan *E-Government* berbasis *Public Value* dan bagaimana aspek-aspek ini dapat diukur. Ini termasuk pemahaman yang lebih baik tentang faktor organisasional, teknis, dan manusia yang berkontribusi pada kematangan *E-Government*. Dalam penelitian lebih lanjut, dapat dilakukan analisis yang lebih mendalam terhadap pengaruh

dari kebijakan, proses, budaya organisasi, infrastruktur teknologi, serta tingkat kesadaran dan keterampilan personel terhadap kematangan *E-Government*.

Studi ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang manfaat nyata dari mengembangkan dan meningkatkan *Public Value* dalam implementasi *E-Government*. Terakhir, penting untuk mencatat bahwa lingkungan *E-Government* terus berkembang dengan cepat. Ancaman perkembangan *E-Government* terus muncul, teknologi terus berevolusi, dan regulasi terus diperbarui oleh pemerintah. Oleh karena itu, penelitian kesenjangan ini juga harus mengakomodasi perubahan yang terjadi dalam lingkungan *E-Government*. Diperlukan kajian yang terus-menerus dan upaya penelitian yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan dan relevansi penelitian dalam asesmen kematangan *E-Government* berbasis *Public Value*.

1.9. Signifikansi Penelitian

Dampak dari pencapaian tujuan penelitian dikenal sebagai signifikansi penelitian. Secara umum, signifikansi penelitian terdiri dari dua aspek: signifikansi ilmiah yang berkaitan dengan kemajuan ilmu atau kegunaan teoritis dan signifikansi praktis yang berarti bahwa penelitian membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang terkait dengan subjek yang diteliti. Dengan kata lain, peran *E-Government* berbasis nilai publik adalah fokus penelitian ini. Penelitian yang dilaksanakan dapat mempengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat mempengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang tata kelola teknologi informasi di pemerintahan dan sistem informasi.

1.10. Peran Peneliti

Dalam penelitian sangat penting untuk menghasilkan kontribusi berharga terhadap pemahaman tentang kriteria *administration value* pada nilai realita layanan adm. Pemerintahan di Pemerintahan Provinsi Jawa

Barat. Berikut ini adalah beberapa peran kunci yang dapat dimainkan oleh peneliti dalam penelitian ini:

1. **Perencanaan Penelitian:** Peneliti harus merencanakan secara cermat seluruh penelitian, termasuk menentukan tujuan penelitian, merancang pendekatan penelitian, dan mengidentifikasi variabel-variabel serta dimensi yang akan diukur dalam *maturity framework*.
2. **Literatur Review:** Peneliti perlu melakukan *review literatur* yang komprehensif tentang *maturity framework* dan konsep *Public Value*. Ini membantu memahami pendekatan dan konsep yang telah ada, serta mengidentifikasi celah pengetahuan yang dapat diisi oleh penelitian ini.
3. **Pengembangan Kerangka Kerja:** Peneliti bertanggung jawab untuk mengembangkan *maturity framework* yang berfokus pada *Public Value*. Ini melibatkan identifikasi indikator-indikator atau dimensi yang mencerminkan *Public Value*, serta menentukan skala pengukuran dan tahapan kematangan.
4. **Pengumpulan Data:** Peneliti harus merancang dan melaksanakan proses pengumpulan data yang relevan dengan kerangka kerja kematangan yang dibangun. Data dapat berupa survei, wawancara, atau analisis dokumen, tergantung pada kebutuhan penelitian.
5. **Analisis Data:** Setelah data terkumpul, peneliti harus menganalisisnya secara kuantitatif. Ini melibatkan mengidentifikasi pola, trend, dan relasi antara variabel dalam *maturity framework* dan *Public Value*.
6. **Validasi dan Uji Keandalan:** Peneliti perlu melakukan validasi terhadap *maturity framework* yang dibangun. Ini bisa melibatkan uji coba terbatas atau wawancara dengan ahli yang dapat memberikan masukan tentang relevansi dan keandalan *maturity framework*.
7. **Penulisan Thesis:** Peneliti harus menggambarkan secara rinci seluruh proses penelitian, termasuk metodologi, temuan, analisis, dan interpretasi. Kemampuan untuk menyajikan temuan secara jelas dan persuasif sangat penting dalam penulisan thesis.

8. **Kontribusi Ilmiah:** Peneliti diharapkan memberikan kontribusi baru terhadap pemahaman tentang pengembangan kerangka kerja kematangan berbasis *Public Value*. Ini mungkin melibatkan penyempurnaan teori, metode, atau pemahaman tentang konsep *Public Value*.
9. **Diseminasi Hasil:** Setelah penelitian selesai, peneliti diharapkan berbagi hasil penelitian melalui publikasi ilmiah, presentasi di konferensi, atau forum akademik lainnya. Hal ini membantu mengintegrasikan penelitian ke dalam literatur ilmiah dan berkontribusi pada perkembangan pengetahuan di bidang terkait.

Melalui peran-peran ini, peneliti diharapkan mampu menghasilkan *maturity framework* yang bermanfaat dan berkontribusi pada pemahaman tentang bagaimana *Public Value* dapat diintegrasikan dalam pengembangan *maturity framework*.

1.11. Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah penyusunan tesis, peneliti membuat kerangka sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai *state of the art*, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, lingkup penelitian, kesenjangan penelitian, batasan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini, tertera teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Terdiri dari teori dasar, definisi konsep dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas jenis penelitian, populasi dan sampel, operasi variabel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan Data diuraikan secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian atau proyek. Bab ini terdiri dari beberapa sub-bagian yang menjelaskan tentang metode dan proses pengumpulan data, termasuk jenis data yang dibutuhkan dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkannya, populasi atau sampel yang digunakan, teknik pemilihan sampel, dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Penulis harus menjelaskan mengenai aspek etika dalam pengumpulan data, seperti menghormati hak privasi responden dan menjaga kerahasiaan data.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dan diskusi penelitian disajikan dalam sub judul tersendiri dan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terdiri dari dua bagian: yang pertama menampilkan hasil penelitian, dan yang kedua membahas atau menganalisis hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan harus dimulai dengan analisis data, interpretasi, dan pengambilan kesimpulan. Penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan harus dipertimbangkan selama diskusi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan adalah jawaban atas pertanyaan penelitian dan rekomendasi tentang manfaatnya.