

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sejarah berkembangnya otonomi daerah di era reformasi dinilai menjadi konsekuensi dan interaksi bagi tatanan organisasi Pemerintah Daerah dalam mendorong stabilitas politik dan efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, desentralisasi didefinisikan sebagai bentuk strategi mengelola negara dengan mendelegasikan kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya berdasarkan asas otonomi daerah. Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja kepala daerah.

Pada Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) tahun 2016, Menteri Keuangan memaknai sebagai bentuk upaya pelaksanaan pemerintah atas desentralisasi fiskal seutuhnya dengan dasar pertimbangan kewenangan otonomi daerah (Joko, 2015). Bentuk desentralisasi fiskal ini dilakukan dengan adanya alokasi belanja Transfer ke Daerah sesuai dengan asas *money follows function*. Desentralisasi fiskal dan otonomi daerah dinilai menjadi bentuk konsekuensi politik sekaligus mendorong kemakmuran yang inklusif dan ekonomi berkelanjutan dengan memperkuat kapasitas dan *quality improvement* di dalamnya. Faktanya, desentralisasi memberikan indikasi baru atas perilaku oportunistik bagi pemangku daerah dalam mempermainkan kualitas informasi dan karakteristik laporan keuangan daerah (Harun, Mir, Carter & An, 2019).

Reformasi paradigma administrasi publik dinilai menjadi jawaban kekhawatiran masyarakat atas karakteristik dan kualitas informasi keuangan publik. Hal ini menggambarkan adanya GAP antara pemerintah sebagai agen dan masyarakat selaku prinsipal. Perbedaan kepentingan atas informasi publik yang disajikan oleh pemerintah mencerminkan adanya indikasi *conflict of interest* sehingga berdampak pada kualitas keputusan yang diambil oleh Penyelenggara Negara. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa

Rachmawati, 2021

PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:

Peranan Intention To Use

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

informasi pelayanan publik wajib disediakan secara terbuka bagi masyarakat, serta memberikan kemudahan dalam akses informasi didalamnya. Oleh karena itu, diperlukan paradigma reformasi birokrasi yang mampu mendorong pembangunan nasional dan administrasi publik dengan melibatkan masyarakat didalamnya.

Dekade 1990-an sampai dengan 2000-an gagasan *New Public Management* (NPM) dinilai menjadi *grand design* reformasi publik atas *Good Governance* dengan mempertimbangkan aspek ‘*empowering the people to become partner in public administration*’. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, pemerintah yang baik merupakan bentuk pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas dan supremasi hukum yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Reformasi administrasi publik atas *Government* menjadi *Governance* di era reformasi diharapkan mampu mendorong pencapaian tujuan negara dengan melibatkan tiga komponen yang terlibat yaitu sektor pemerintah, sektor swasta, dan sektor masyarakat (KPK, 2008). *Good Governance* menekankan adanya partisipasi warga negara untuk meningkatkan kepercayaan publik atas layanan pemerintahan, sekaligus menjadi bentuk pertanggungjawaban yang lebih transparan dan akurat atas alokasi keuangan publik. Menurut Mi'rojul dan Novy (2016) *Good Governance* diartikan sebagai praktik penerapan kewenangan dan perbaikan pengelolaan administrasi negara dari sisi politik, ekonomi, dan kegiatan administrasi lainnya.

Peralihan paradigma publik ini perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi. Pengembangan *Information and Communication Technologies* (ICTs) dalam birokrasi publik Ukraina dinilai mampu meningkatkan kualitas kerja otoritas publik serta efisiensi tata kelola negara (Tetyana, Tetiana, Eduard, Mariia, Oksana & Nataliia, 2020). Menurut Didit (2014) kesenjangan digital antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah didasari pada tingkat kebutuhan, fasilitas dan infrastruktur, serta ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Pemanfaatan ICTs dalam reformasi administrasi publik dinilai menjadi langkah

kebijakan pemerintah yang terarah dalam perubahan sistem kelembagaan dan ketelaksanaan atas *e-government* (Kusuma & Wahyu, 2012).

Pintu gerbang perkembangan *e-government* di Indonesia diatur pada Instruksi Pemerintah Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Menurut Vita, Ake dan Sumartono (2017) penerapan *e-government* dalam operasional publik dinilai mampu mendorong aspirasi masyarakat, keterbukaan informasi, dan partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. *E-government* merupakan bentuk pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi yang diperoleh, sehingga hal ini akan membantu masyarakat dalam menentukan pilihannya (Yovita, 2016).

Reformasi administrasi dan retorika politik atas praktik devolusi memberikan tanggung jawab manajerial dan keuangan daerah atas kebutuhan keterbukaan informasi publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah bahwa keuangan daerah dikelola secara tertib dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta memperhatikan azas umum pengelolaan keuangan daerah. Sesuai dengan UU No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, UU No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan UU No. 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara merupakan bentuk upaya untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat. Berdasarkan peraturan keuangan negara tersebut juga menunjukkan adanya dorongan reformasi birokrasi publik untuk menerapkan praktek manajemen strategi melalui sistem anggaran berbasis kinerja dan akuntansi berbasis akrual. Sistem penganggaran berbasis kinerja menjadi bentuk reformasi pengelolaan keuangan daerah di Indonesia yang didasari pada pedoman perencanaan dan penganggaran publik.

Sistem akuntansi akrual merupakan bentuk reformasi keuangan negara dalam memperbaiki kualitas dan kinerja pengelolaan keuangan daerah atas tuntutan akuntabilitas dan transparansi. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Jati

(2019) bahwa kualitas informasi laporan keuangan daerah mengalami peningkatan setelah penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) berbasis akrual. Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, pengelolaan keuangan publik harus diselenggarakan secara transparan, profesional, dan bertanggung jawab berdasarkan asas universalitas, kesatuan dan pengelolaan periodik serta asas spesialis dimana asas-asas ini sejalan dengan niat baik pemerintahan dalam mewujudkan pengelolaan dan pemanfaatan keuangan negara yang juga menganut asas akuntabilitas, profesional, proporsional, transparan, dan pemeriksaan keuangan yang mandiri dan terhindar dari tekanan.

Kualitas informasi akuntansi publik menjadi dasar peralihan paradigma administrasi publik atas *Good Governance*. Tanggung jawab pemerintah daerah atas tingkat akuntabilitas dan transparansi keuangan publik perlu diperhatikan sebagai dasar penilaian keberhasilan pelayanan publik. Reformasi publik atas *Good Governance* dan penerapan sistem akuntansi berbasis akrual menjadi harapan masyarakat untuk mendorong pemerintah dalam memberikan akses publik atas transparansi dan akuntabilitas informasi sektor publik.

Pada tahun 2016 Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan menyatakan dukungan dan apresiasinya kepada Pemerintah DKI Jakarta untuk bekerjasama dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas Pemprov DKI Jakarta (BPKP, 2016). Komisi Informasi Pusat (KPI) Republik Indonesia memberikan penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selama tiga tahun berturut-turut dengan kualifikasi Pemerintah Daerah yang informatif (Kompas, 2020). Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Anies Baswedan menilai adanya keberhasilan atas kolaborasi pemerintah dengan masyarakat untuk koperatif dalam keterbukaan informasi publik. Namun hal ini justru berbanding terbalik dengan isu transparansi anggaran, serta penerapan *e-government* atas sistem *Smart e-budgeting* yang belum dapat di akses oleh publik.

Hasil survey 2020 yang dilakukan oleh United Nations (UN) *e-government*, Indonesia berhasil menempati peringkat 88 dari 100 besar peringkat dunia dengan mencetak skor 0,6612 (Menpan, 2020). Kemajuan atas tranformasi

Rachmawati, 2021

PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:

Peranan Intention To Use

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

digital di Indonesia dinilai memiliki potensi pendorong produktivitas dan pemulihan ekonomi yang lebih produktif dan inovatif (Menteri Keuangan, 2020). Menurut Tjahjo Kumolo, transformasi digital dapat menjadi cara untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan aparat negara (Liputan 6, 2020). Representasi 39,6 persen responden atas survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) menyatakan bahwa dua tahun terakhir tren kasus korupsi di Indonesia mengalami peningkatan (Berita Satu, 2020). Tahun 2021, KPK menyelidiki kasus korupsi pengadaan tanah di Munjul kawasan Jakarta Timur yang diduga dilakukan oleh 4 petinggi BUMD Jakarta (CNN Indonesia, 2021).

Tingginya niat pengguna dalam menggunakan sistem e-government berdampak pada kebermanfaatan yang dirasakan oleh publik, seperti masyarakat, unit bisnis, dan karyawan pemerintah. Sehingga diharapkan adanya upaya untuk memperhatikan faktor kendali yang mempengaruhi proses adopsi layanan e-government di Indonesia. *Personal factors* (PF) adalah indikator utama dalam pemanfaatan atas adopsi e-government dengan melihat perspektif pengguna. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dapat diandalkan untuk menjelaskan *personal factors*, bahkan dari beraragam budaya dan negara (Krismadinata, Jalinus, Rosmena & Yahfizham, 2019).

Faktor kendali lainnya pada penelitian ini adalah *reliability factors*. *Reliability factors* (RF) adalah aspek fundamental dalam pemanfaatan atas adopsi e-government dalam mengimplementasikan layanan e-government secara interaktif (Alghamdi, 2016). Pengukuran *reliability factors* pada penelitian ini menggunakan dimensi *perceived trust* dan *regulation and policies*. Menurut Anggraini dan Iqbal (2020), *regulation and policies* merupakan pedoman prosedural yang harus dipahami oleh seluruh stakeholder untuk bisa mengintegrasikan layanan publik. Sedangkan aspek kepercayaan menjadi aspek pendukung atas data dan transaksi yang ada pada layanan e-government (Papadopoulou, Nikolaidou & Martakos, 2010). Relevansi aspek kepercayaan terhadap regulasi merupakan representasi atas *institution based trust* (Barua, 2012; Papadopoulou, Nikolaidou & Martakos, 2010). Sehingga merupakan satu kesatuan yang independen dalam mempengaruhi perilaku dan niat pengguna.

Rachmawati, 2021

**PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:
Peranan Intention To Use**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Intention to use (ITU) merupakan bentuk kecenderungan perilaku dari pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1986). Teori UTAUT memberikan gambaran pengukuran kinerja *e-government* berdasarkan perspektif pengguna, sehingga akan merepresentasikan perbedaan individual atas niat pemanfaatan teknologi. Bukti empiris ini didukung oleh penelitian Al-Haderi (2013), bahwa perspektif pengguna atas kemudahan dan manfaat penggunaan teknologi dalam suatu organisasi akan mendorong niat dan perilaku karyawan dalam menggunakan sistem berbasis teknologi.

Berdasarkan uraian di atas, hasil penelitian mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam pengujian terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government* masih belum konsisten. Penelitian ini bermaksud untuk melakukan kontribusi atas rekomendasi penelitian Alghamdi (2016) dengan menggunakan *personal factors* dan *reliability factors* sebagai variabel independen terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government* sebagai variabel dependen, dan menggunakan *intention to use* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini juga merupakan bentuk kontribusi dari hasil penelitian Belanche, Casalo, dan Falvian (2012); Sang dan Lee (2009); Isaac, Abdullah, Ramayah, dan Mutahar (2017) bahwa integrasi model teori TAM dan DOI dalam evaluasi penggunaan ICTs bagi tatanan organisasi pemerintah mampu menganalisa isu kepercayaan publik melalui berbagai faktor yang mendukung, seperti kualitas sumber daya manusia, regulasi hukum yang berlaku, pengembangan infrastruktur dan tatanan organisasi, serta komitmen pemerintah sehingga mampu meningkatkan niat pengguna (Sari & Winarno, 2012; Hardjaloka, 2014; Yunas, Mi'rojul Huda, Novy, 2016).

Adopsi dan implementasi *e-government* merupakan bentuk modernisasi administrasi dan layanan publik yang perlu dipertimbangkan melalui perspektif masyarakat (Mensah, Jianning, Durrani, 2017). Keberhasilan penerapan atas reformasi paradigma publik, serta pengembangan ICTs dinilai mampu mendorong peningkatan kualitas informasi publik bagi masyarakat. Menurut Novy (2020) implementasi *e-government* mampu memberikan tiga aspek terhadap akuntabilitas publik, yaitu (1) memberikan analisa atas penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan UU pelayanan publik dan otonomi daerah, (2) merupakan jawaban positif

Rachmawati, 2021

PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:

Peranan Intention To Use

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

atas globalisasi, (3) serta menjadi pendorong keberhasilan demokrasi dengan berbasis ICTs.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *personal factors* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*?
2. Apakah *perceived trust* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*?
3. Apakah *regulation and policies* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*?
4. Apakah *personal factors* berpengaruh terhadap *intention to use*?
5. Apakah *reliability factors* berpengaruh terhadap *intention to use*?
6. Apakah *intention to use* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*?
7. Apakah *intention to use* dapat memediasi pengaruh *personal factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*?
8. Apakah *intention to use* dapat memediasi pengaruh *reliability factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh *personal factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*.
2. Menguji pengaruh *perceived trust* terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*.
3. Menguji pengaruh *regulation and policies* terhadap terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*.
4. Menguji pengaruh *personal factors* terhadap *intention to use*.

Rachmawati, 2021

PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:

Peranan Intention To Use

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

5. Menguji pengaruh *reliability factors* terhadap *intention to use*.
6. Menguji pengaruh *intention to use* terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*.
7. Menguji efek mediasi *intention to use* pada pengaruh *personal factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*.
8. Menguji efek mediasi *intention to use* pada pengaruh *reliability factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government*.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pengetahuan, dan literatur yang telah ada. Sehingga dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *personal factors*, *reliability factors*, *intention to use* dan pemanfaatan atas adopsi *E-Government*. Penelitian ini merupakan bentuk kontribusi dari hasil penelitian Alghamdi (2016) yang disesuaikan dengan kondisi di Indonesia, khususnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai sampel penelitian.

2. Manfaat Praktis

- a. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai penyajian kualitas informasi publik berbasis ICTs bagi pejabat dan staf pemerintah.

- b. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi BPKP dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan publik, sekaligus bentuk pertanggung jawaban bagi pemerintah kepada masyarakat atas transparansi dan akuntabilitas publik.

- c. Manfaat Lainnya

Rachmawati, 2021

PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT: Peranan Intention To Use

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam perumusan kebijakan dan regulasi yang berkaitan dengan layanan publik, serta menjadi informasi bagi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Rachmawati, 2021

PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:

Peranan Intention To Use

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]