

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya zaman, kehidupan semua orang akan berubah seiring berjalannya waktu, tentunya hal ini akan memberikan efek pada seluruh aspek kehidupan bermasyarakat, seperti kehidupan bernegara di Indonesia. Reformasi tahun 1998 berdampak pada cara pandang yang berkembang di Indonesia, seperti desakan untuk pelayanan yang lebih baik, selain itu terdapat tempat bagi warga negara untuk turut berpartisipasi dalam kehidupan bernegara (Wirawan, 2020). Tuntutan pelayanan tersebutlah yang membuat pemerintah di Indonesia harus menyesuaikan zaman yang lebih berkembang agar layanan yang masyarakat dapatkan menjadi lebih baik.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk aktivitas atau kegiatan guna memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan untuk masyarakat atas pelayanan administratif, barang, dan jasa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009). Artinya, layanan publik ini merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparaturnya kepada *stakeholder* guna menciptakan peningkatan kualitas serta memberikan kepuasan. Berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Asas desentralisasi merupakan suatu bentuk strategi dalam mengelola Pemerintah Daerah dengan mempercayakan kekuasaan dari Pemerintah Pusat ke pmda dalam mengelola daerahnya berdasar asas otonomi daerah. Diharapkan dengan adanya kebijakan tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja kepala daerah.

*E-government* di Indonesia berkembang pada tahun 2001, yaitu saat diberlakukannya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media & Informatika), dimana perintah tersebut memerintahkan pemerintah untuk menggunakan teknologi telematika guna memberikan dukungan akan terciptanya *good governance* serta meningkatkan proses demokrasi (heylaw.edu, 2021). Perkembangan mengenai *e-government* di Indonesipun diatur

pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, menjelaskan terdapat kebijakan dan strategi dalam pengembangan *e-government* sangat dibutuhkan oleh pemerintah guna memberikan pelayanan yang baik serta pelayanan publik yang efektif.

Teknologi komunikasi yang telah berkembang seperti sekarang ini tentunya merubah paradigma mengenai cara berkomunikasi. Hal ini pun juga berdampak pada luasnya kesempatan terjadinya seperti komunikasi 2 arah, yaitu komunikasi yang dilakukan oleh antara pemerintah kepada masyarakat atau masyarakat kepada pemerintah. Hal tersebutlah yang memberikan perubahan pada mekanisme kerja pemerintah yang saat ini berfokus pada pengelolaan informasi & strategi komunikasi (Kementerian Sekretariat Negara, 2018). Reformasi administrasi publik atas *government* menjadi *governance* di era reformasi diharapkan dapat merealisasikan pencapaian tujuan negara dengan melibatkan 3 sektor yaitu pada sektor pemerintah, swasta, serta warga negara (KPK, 2008).

*Good Governance* mengutamakan adanya keterlibatan warga negara dalam meningkatkan kepercayaan publik atas layanan pemerintahan, dan juga menjadi bentuk tanggungjawab yang lebih akurat dan transparan atas alokasi keuangan publik. Menurut Mi'rojul dan Novy (2016) *Good Governance* merupakan implementasi penerapan kewenangan dan perbaikan pengelolaan administrasi negara baik dari ekonomi, politik, dan kegiatan administrasi lainnya. Teknologi banyak digunakan oleh pemerintah untuk mengubah cara kerja mereka dan meningkatkan interaksi mereka dengan warga negara dalam bentuk *e-governance* dengan tujuan menciptakan dampak pada masyarakat secara keseluruhan (Estevez & Janowski, 2013). Secara khusus, TIK banyak digunakan untuk penyampaian layanan pemerintah di negara maju maupun berkembang (Dwivedi et al., 2012, Ebrahim dan Irani, 2005). Cara penyampaian layanan Pemerintah ini, dengan menggunakan alat TIK, menawarkan beberapa manfaat dibandingkan mode pemberian layanan tradisional seperti penghapusan korupsi dengan meningkatkan transparansi (Krishnan et al., 2013), pengurangan biaya dengan menghilangkan pemborosan sumber daya (Janssen, Kuk, & Wagenaar, 2008) dan mengurangi kemiskinan dan ketidaksetaraan dengan membuka jalan pembangunan baru (Soriano, 2007).

Akan tetapi perjalanan pemanfaatan teknologi informasi sampai saat ini belum maksimal, dikarenakan kurangnya dukungan yang diberikan dan kurangnya tanggapan dari segenap pemangku kepentingan pemerintah. Dengan demikian, *e-government* dapat menjadi alat dalam menumbuhkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat guna meningkatkan demokrasi, hal tersebutlah yang dapat menjadi jalan dalam memperbaiki pelayanan serta kepercayaan pada pemerintah (Heylaw.edu, 2021). Menurut Elysia et al., (2017) penerapan *e-government* dalam operasional publik dipandang dapat mendorong aspirasi masyarakat, keterbukaan informasi, serta partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Indonesia berada pada peringkat 88 mengenai pelaksanaan serta pengembangan layanan *e-government* atau yang dikenal sebagai sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menurut *United Nations (UN) e-government* pada survey tahun 2020. Hasil tersebut menunjukkan peningkatan peringkat yaitu Indonesia naik 19 peringkat dibandingkan survey tahun sebelumnya yang dilaksanakan pada tahun 2018 berada pada urutan 107. Indonesia memperoleh skor 0.6612 dan skor tersebut menempatkan Indonesia pada grup *high e-Government Development Index (EGDI)*. *UN e-government Survey* tahun 2020 menempatkan Indonesia masuk kedalam 100 besar peringkat dunia, dari 193 negara Indonesia berada pada posisi ke 88. Perserikatan Bangsa-Bangsa menyatakan bahwa untuk negara-negara yang memperoleh point  $> 0.75$  maka dikatakan sebagai *very high* EDGI, untuk negara yang mendapatkan point 0.50-0.75 maka dikategorikan sebagai *high* EDGI, dan poin 0.25-0.50 dikategorikan sebagai *midle* EDGI, & untuk point  $< 0.25$  maka dikategorikan sebagai *low* EDGI.

Akan tetapi meskipun mengalami peningkatan, Zahro et al. (2022) menjelaskan bahwa masih adanya ketidakmerataan dan tidak maksimalnya pelaksanaan penerapan layanan *e-government*, hal tersebutlah yang patut menjadi perhatian oleh pemerintah karena jika kurang penanganan, masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi dan pelayanan secara menyeluruh. Selain itu juga belum terdapat *single identity* yang mengatur tentang penggunaan *e-government* karena apabila terdapat *single identity* di pemerintahan Indonesia penggunaan *e-*

*government* dapat berlaku secara nasional dan pada masing-masing sektor tidak menonjolkan egonya masing-masing. Dari permasalahan tersebut *intention to use layanan e-government* disebabkan oleh beberapa faktor yaitu masyarakat yang kurang siap akan perubahan teknologi, sarana dan prasarana yang belum diketahui secara menyeluruh mengenai *e-government*, dan kurang sesuainya layanan dengan kebutuhan dengan kondisi masyarakat setempat.

Menurut Omotayo dan Adebayo (2015) *intention to use* merupakan suatu kekuatan niat seseorang dalam melakukan suatu tindakan tertentu. Menurut Chemingui dan Lallouna (2013), *Intention to Use* merupakan sikap seseorang yang siap dalam bertindak serta dalam melakukan suatu perilaku yang diinginkan. *Intention to Use* adalah indikasi kesediaan seseorang untuk terlibat dalam perilaku tertentu (Yadav & Pathak, 2017). Menurut beberapa peneliti terdahulu, *Intention to Use* adalah suatu kekuatan niat seseorang dalam melakukan suatu tindakan yang diinginkan. Teori UTAUT memberikan gambaran tentang bagaimana efektivitas *e-government* yang dapat diukur dari perspektif pengguna untuk menjelaskan perbedaan individual dalam niat penggunaan teknologi. Penelitian dari Qutaishat (2013) menyatakan bahwa *intention to use* merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan inisiatif *e-government*.

Jika dilihat dari hasil survey *United Nations* (UN) tahun 2020 maka dapat diketahui bahwa tingginya niat pengguna dalam menggunakan *e-government* berdampak pada manfaat yang publik rasakan. Oleh karena itu diharapkan adanya upaya untuk mengamati faktor kendali yang mempengaruhi adanya adopsi pemberian layanan *e-government* di Indonesia. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sharma & Mishra, 2017) terdapat faktor yang mempengaruhi pemberian layanan *e-government* yaitu *ease of obtaining service, usefulness, word-of-mouth, accessibility, one-stop shop, social influence, trusting belief, awareness, dan service quality (behavior of intermediary, reliability, physical facility)*.

Pemanfaatan internet maka prinsip-prinsip aksesibilitas sebagaimana yang dijelaskan pada pasal 21 UU No. 14/2008 akan terpenuhi (Rinaldi & Yuardani, 2015). Sesuai pasal 7 ayat (1) UU No. 14 2008 yang menjelaskan mengenai “badan publik diwajibkan memfasilitasi, memberikan dan/atau mempublikasi informasi publik yang berada dibawah kewenangannya yang diberikan kepada

pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan". Aksesibilitas merupakan suatu bentuk fasilitas yang diberikan kepada semua orang untuk menciptakan kesetaraan kesempatan dalam berbagai aspek kehidupan (klonility.id, 2019). Terhambatnya aksesibilitas masyarakat terhadap website pemerintah, secara otomatis akan berdampak pada kurangnya partisipasi masyarakat pada proses pelaksanaan. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, *public website* harus dipastikan terbuka dan menyediakan akses yang baik bagi seluruh warga negara. Aksesibilitas adalah kunci bagi kualitas web pemerintahan, artinya dengan semakin baik kualitas aksesibilitas, maka setidaknya tahap pertama dari tujuan dibentuknya *e-government* sudah terpenuhi (Irawan & Hidayat, 2021).

Penelitian dari (Suki & Ramayah, 2010) mengungkapkan bahwa terdapat faktor yang menentukan adopsi layanan *e-government* salah satunya yaitu *usefulness*. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan yang dirasakan menunjukkan "sejauh mana seseorang percaya dengan memanfaatkan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya," (Davis 1989). Selain itu *perceived usefulness* telah diidentifikasi sebagai salah satu penentu terkuat dari niat penggunaan teknologi baru. Kegunaan yang dirasakan dari layanan seluler merupakan faktor terkuat dalam adopsi layanan seluler (Ervasti & Helaakoski, 2010). Variabel *usefulness* ini bermanfaat bagi para pengguna apabila dapat mengurangi biaya serta waktu untuk memanfaatkan layanan (Sharma & Mishra, 2017). *Usefulness* memiliki hubungan positif dengan UeGov (*Utilization of E-government*) sesuai dengan penelitian dari (Withanage et al., 2022). Sebuah *e-government* yang sukses dengan standar keamanan tingkat tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna dan selanjutnya, pemanfaatannya juga dapat ditingkatkan (Withanage, et al, 2022).

Salah satu faktor yang mendorong pengguna untuk mengadopsi layanan atau teknologi baru adalah *word of mouth* mengenai suatu merek, produk perusahaan, dan layanan (Mensah, 2020). Menurut Eneizan et al., (2020) interaksi berbasis *e-word of mouth* ini akan berdampak pada kesadaran, persepsi, perilaku, niat perilaku seseorang, selain itu interaksi EWoM telah memberikan kesempatan untuk meningkatkan jumlah pengguna dalam mendapatkan informasi dari layanan

online yang merupakan cara yang sangat efektif untuk membawa teknologi. Di dunia digital saat ini, E-WoM telah memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan pengguna Internet (Ahmad & Kirmani, 2020). EWoM ini merupakan bentuk informasi yang bersifat tidak pribadi/umum karena informasi tersebut siapapun dapat melihatnya dan tidak ada batasan waktu dalam melihat informasi tersebut, selain itu pesan yang disampaikan lebih cepat karena penyebarannya melalui internet, dan EWoM inipun dapat diberikan kapan saja oleh pengguna (Alcocer, 2017). Hasil penelitian dari Mensah (2020) menunjukkan bahwa *e-word of mouth* berpengaruh signifikan dalam memoderasi dari komunikasi EWoM pada hubungan antara *usefulness*, *ease of use* dan *intention to use* layanan pemerintah.

Selanjutnya variabel *ease of obtaining services* dimana dapat diartikan bahwa keberadaan *e-government* ini digunakan untuk menjadi sarana yang dapat mempermudah masyarakat dalam menangani segala kebutuhan administrasi mengenai pemerintahan. Pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik serta cepat dan tepat melalui *e-government* (kominfo, 2021). Sharma dan Mishra (2017) menyatakan dalam penelitiannya bahwa dengan *e-government* pengguna dapat dengan cepat mendapatkan layanan yang diinginkan tanpa harus mengeluarkan usaha yang berlebih. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai perlunya *Business Process Re-engineering* (BPR) agar pengguna dapat dengan cepat mendapatkan layanan yang diinginkan tanpa harus melalui proses dokumen yang panjang. *Ease of obtaining service* ini membutuhkan perhatian yang cukup besar dari pemerintah karena dapat berdampak besar pada penerimaan pengguna yang kurang berpendidikan dan mungkin merasa sulit untuk mematuhi prosedur ketat yang diperlukan untuk memanfaatkan layanan *e-government*.

Penelitian ini bermaksud untuk melakukan kontribusi atas rekomendasi penelitian Mensah (2020) dengan menggunakan EWoM (*Electronic Word of Mouth*) sebagai variabel mediasi pada *usefulness* dan *ease of obtaining service* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diteliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *accessibility* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
2. Apakah *usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
3. Apakah *electronic word of mouth* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
4. Apakah *ease of obtaining services* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
5. Apakah *electronic word of mouth* dapat memediasi pengaruh *usefulness* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
6. Apakah *electronic word of mouth* dapat memediasi pengaruh *ease of obtaining service* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh *accessibility* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*
2. Menguji pengaruh *usefulness* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
3. Menguji pengaruh *electronic word of mouth* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
4. Menguji pengaruh *ease of obtaining services* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*
5. Menguji efek mediasi *electronic word of mouth* pada pengaruh *usefulness* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.

6. Menguji efek mediasi *electronic word of mouth* pada pengaruh *ease of obtaining service* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dijelaskan, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *accessibility*, *usefulness*, *ease of obtaining services*, dan *electronic word of mouth*, *intention to use* layanan *e-government*. Penelitian ini adalah bentuk kontribusi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mesha (2020) yang disesuaikan dengan kondisi di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Kementerian/Lembaga/Pemerintahan di Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyajian kualitas informasi publik berbasis *Information and Communication Technology*. Selain itu penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi oleh pemerintah dalam penerapan *e-government* yang berkaitan dengan layanan publik dalam bidang SPBE bagi para pejabat dan pegawai pemerintah.

- b. Masyarakat Indonesia

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi media untuk masyarakat Indonesia dalam memberikan masukan serta saran kepada pemerintah mengenai pengalaman penggunaan *e-government*.