

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut United Nations (2012), *E-Government* merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. *E-Government* memberikan peluang untuk pemerintah meningkatkan lagi kualitas pelayanannya melalui peningkatan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Perkembangan *E-Government* secara Internasional berawal dari Amerika Serikat. Sebagai negara adikuasa, Amerika Serikat sudah sangat maju dalam pengimplementasian *E-Government*. Amerika Serikat berhasil menyediakan layanan *online* dengan menggunakan jejaring sosial dalam memberikan informasi ataupun interaksi dari pemerintah ke warganya seperti, *facebook* dan *twitter* (Prihanto, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa pemerintahnya sangat memperhatikan pengembangan *E-Government*. Selain itu, mayoritas masyarakatnya yang sudah *tech-savvy* dan didukung oleh infrastruktur IT yang canggih membuat implementasi *E-Government* lebih cepat dan mudah apabila dibandingkan dengan negara lain.

Pada tahun 1997, *E-Government* mulai diterapkan oleh pemerintah Estonia. Setelah terpisah dari Uni Soviet, Republik Estonia memutuskan untuk mengembangkan negaranya secara mandiri berbasis digital. Estonia sebagai negara baru dan memiliki keterbatasan dana untuk mengembangkan negaranya, memutuskan untuk membuat sistem pelayanan dan birokrasi berbasis digital. Pelayanan publik di Estonia 99% tersedia bagi warga melalui *website* pemerintah, dan mayoritas dari pelayanan ini tidak memerlukan kehadiran fisik secara langsung kepada dinas pemerintah yang menyediakan pelayanan tersebut (Yudan, 2019).

Denmark sebagai salah satu negara di Eropa yang menerapkan *E-Government* sejak awal tahun 2000-an. Penggunaan *E-Government* di Denmark dimulai pada tahun 2001 dengan tujuan untuk memperoleh efisiensi dalam hal administrasi publik. Denmark berhasil mengembangkan *E-Government* secara maksimal. Keberhasilan ini disebabkan oleh adanya kebijakan dan strategi yang telah didefinisikan dengan jelas oleh pemerintah. Dorongan dari masyarakat yang memiliki kebutuhan tinggi terhadap penggunaan internet juga membuat implementasi sangat mudah dilakukan sehingga sangat membantu perkembangan *E-Government*.

Negara lainnya yang juga menerapkan *E-Government* dan memiliki komitmen tinggi dalam penerapannya adalah Korea Selatan. Hal ini berdasarkan data dari United Nation dalam *E-Government Development Index (EGDI) Rank* diketahui bahwa sejak tahun 2005 Korea Selatan berhasil mempertahankan peringkatnya dan masuk 10 besar terbaik (Tabel 1). Selain itu Wahyuningsih dan Purnomo (2020), menyatakan bahwa pelayanan *E-Government* di Korea Selatan menjadi *best practice E-Government* sebagai percontohan penerapan *E-Government* di dunia. Faktor pendukung lainnya adalah tuntutan dari masyarakat Korea Selatan itu sendiri. Masyarakat terus berharap pelayanan pemerintah dapat semakin baik, cepat, transparan, dan akuntabel (Tohirin, 2014).

Tabel 1. *E-Government Development Index (EGDI) Rank for Republic of Korea*

<i>Year</i>	<i>Rank</i>	<i>Year</i>	<i>Rank</i>
2003	13	2014	1
2005	5	2016	3
2008	6	2018	3
2010	1	2020	2
2012	1	2022	3

Sumber: United Nation E-Government Survey Report, (data diolah)

Adapun dalam lingkup Indonesia, penerapan *E-Government* dimulai pada tahun 2001 yang dilatarbelakangi terbitnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Dalam Inpres ini mengarahkan agar pemerintah menerapkan pemerintahan daring untuk mendukung percepatan *good governance* hal ini dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan

pemerintah. Namun, pada implementasinya Inpres ini tidak berjalan dengan baik. Sehingga, pemerintah memutuskan untuk membuat kebijakan khusus mengenai *E-Government* yang diatur dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Namun, rencana pengembangan *E-Government* di dalam Inpres ini masih abstrak. Hal tersebut membuat banyaknya perbedaan pemahaman di antara para pejabat pemerintah itu sendiri. Kemudian, penerapan *E-Government* di Indonesia mulai meluas seiring perkembangan teknologi informasi, khususnya internet pasca *millennium*, ditandai dengan merebaknya penggunaan domain *.go.id* dalam laman pemerintahan, seperti misalnya <https://www.bpk.go.id/>, <https://www.bi.go.id/>, dan <https://kemenkeu.go.id/>. Hal ini juga di atur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28/PER/M.KOMINFO/9/2006 tentang Penggunaan Nama Domain *go.id* untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah. Hingga sampai saat ini perkembangan *E-Government* di Indonesia sudah sampai dengan pengembangan aplikasi di *handphone* sebagai contoh adalah PeduliLindungi dari Kementerian Kesehatan, Paspor *Online* dari Direktorat Jenderal Imigrasi, dan JAKI (Jakarta Kini) dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Penerapan dan Pengembangan *E-Government* di Indonesia juga di atur dalam Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres ini mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Berdasarkan data yang diambil dari United Nation *E-Governments Survey Report* dari Tahun 2003 – 2022 tingkat partisipasi penggunaan *E-Government* di Indonesia mengalami fluktuasi. Per tahun 2020 partisipasi penerapan *E-Government* sudah cukup baik. Namun, tetap perlu ditingkatkan lagi partisipasi penggunaan *E-Government* di Indonesia. Sementara itu, untuk perkembangannya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini seperti yang tertera pada Tabel 2. Walaupun demikian, tetap perlu adanya *continuous improvement* dari pemerintah untuk meningkatkan implementasi penggunaan SPBE secara konkrit.

**Tabel 2. Indonesia Performance in The United Nations
E-Government Development Index (EGDI) and E-Participation Index (EPI)**

Year	EGDI		EPI	
	Indeks	Rank	Index	Rank
2003	0.422	70	0.259	41
2005	0.382	96	0.286	34
2008	0.411	106	0.046	135
2010	0.403	109	0.129	86
2012	0.497	97	0.211	66
2014	0.449	106	0.294	110
2016	0.448	116	0.373	114
2018	0.526	107	0.618	92
2020	0.661	88	0.750	57
2022	0.716	77	0.715	37

Sumber: United Nation E-Government Survey Report, (data diolah)

Penerapan sistem *E-Government* memiliki dampak positif yang manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, para pengusaha, dan pegawai pemerintah. Hal ini dikarenakan adanya faktor kendali yang mempengaruhi proses adopsi layanan *E-Government* di Indonesia yaitu faktor motivasi dan faktor teknis.

Pengukuran untuk faktor motivasi menggunakan beberapa dimensi yang diadopsi dari penelitian Alghamdi (2016). Dimensi tersebut yaitu *awareness*, *functional quality of system*, *perceived benefits*, *previous experience*, dan *socio-cultural*. Sementara itu, untuk faktor teknis adanya penyesuaian dengan permasalahan yang ada. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk menggunakan dimensi *perceived simplicity*, *technical quality of system*, dan *ICT Infrastructure*.

Menurut Alghamdi (2016), *perceived benefits* didefinisikan dengan seberapa dalam pemahaman pengguna memperoleh manfaat fungsional dan nonfungsional dari penggunaan layanan *E-Government* dengan cara tradisional ketika melakukan transaksi pemerintahan. Chemisto dan Rivett (2018), dalam penelitiannya menyatakan bahwa *perceived usefulness* digambarkan sebagai probabilitas subjektif pengguna yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja ataupun kehidupan. Sedangkan menurut Nawafah (2017), *perceived usefulness* di anggap sebagai faktor kunci yang memengaruhi pengadopsian pengguna dalam menggunakan *E-Government*.

Socio-Cultural merupakan gabungan dari dua faktor pengaruh yang penting dalam kehidupan yaitu pengaruh sosial dan pengaruh budaya. Beberapa aspek yang perlu dianalisis dan merupakan aspek penting dalam penelitian ini ialah *perceived image*, *influence of others*, dan *connections or wasta*. *Image* merupakan tingkatan status sosial seseorang yang dipengaruhi oleh inovasi (Nawafah, 2017). Pengaruh orang lain di media sosial juga memengaruhi penentuan penerapan layanan *E-Government* (Susanto & Aljoza, 2015).

Awareness merupakan kontributor yang kuat untuk mengadopsi *E-Government* (Shareef et al., 2011). Alghamdi (2016) mendefinisikan *awareness* sebagai tingkatan di mana pengguna sadar akan layanan *E-Government* dan potensinya. Dimensi ini juga diasumsikan memiliki dampak yang signifikan dalam menggunakan dan adopsi penggunaan *E-Government*.

Functional quality of system merupakan faktor penting yang memengaruhi *E-Government* yang harus dipelajari lebih dalam. Dalam penelitiannya Alghamdi (2016), menyatakan bahwa dimensi ini mengacu kepada kualitas fungsional dari layanan masyarakat yang memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna *E-Government*. *Functional quality of system* merupakan penentu pertama kualitas layanan *E-Government* dan tahapan awal yang paling krusial dalam pemberian layanan *online* serta hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas layanan *E-Government* diawali dengan penilaian visual terhadap kualitas sistem situs web pemerintah (Blut, 2016).

Previous Experience merupakan dimensi yang juga memiliki pengaruh besar terhadap adopsi *E-Government*. Pérez-Espés et al. (2013) berpendapat dalam praktiknya pemerintah masih kurang berusaha dalam mengevaluasi *E-Participant* dalam adopsi *E-Government*. Karena dalam penelitian Alghamdi (2016) menjelaskan tingkat adopsi penggunaan *E-Government* dipengaruhi dan dikurangi oleh hambatan dalam pengalaman menggunakan salah satu layanan *E-Government*.

Pengadopsian dan penggunaan *E-Government* juga dipengaruhi oleh masalah teknis salah satunya adalah *perceived simplicity*. Hal ini mengacu pada sejauh mana penerapan sistem *E-Government* mudah digunakan oleh pengguna. Seperti yang telah diuraikan oleh Nawafah (2017), *perceived ease of use* yang

diakui dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan faktor yang dipengaruhi oleh pengguna dalam memilih untuk menggunakan layanan *E-Government*; Hal ini juga diyakini sebagai faktor yang menentukan adopsi teknologi atau inovasi baru dan difusi selanjutnya. Selain itu, *Complexity* dari teknologi atau sistem dapat menyebabkan penggunaannya lebih rendah. Dikarenakan *Complexity* ialah tingkatan sistem atau teknologi yang dianggap sulit untuk dikerjakan (Jayashree et al., 2016).

Lalu untuk *technical quality of system* bentuk lain dari kualitas layanan/sistem yang mengacu kepada kualitas teknis layanan yang dapat dilihat oleh pengguna dan juga memengaruhi kesediaan dan niat mereka untuk mengadopsi dan menggunakan sistem *E-Government*. Dalam konteks adopsi *E-Government facilitating conditions* mengacu pada sumber daya yang memadai dan memfasilitasi akses warga negara ke layanan *E-Government* (Verkijika & de Wet, 2018).

Information and Communications Technology (ICT) Infrastructure merupakan tantangan dan hambatan dalam menerapkan layanan *E-Government*. Penelitian Alghamdi (2016) dimensi ini tidak dibahas di dalamnya. Sebagian besar negara berkembang tertinggal dalam adopsi *ICT Infrastructure* sebagai sumber potensial dalam pertumbuhan ekonomi (Khan & Majeed, 2019). Menurut Srivastava dan Teo (2010), *ICT Infrastructure* sangat penting untuk pengembangan *E-Government*. *E-Government* mendukung pemerintah untuk memenuhi tanggung jawab dengan meningkatkan teknologi penggunaan internet dan pengembangan *ICT Infrastructure* (Adam, 2020).

Intention to use adalah faktor kunci dalam meninjau pemahaman penggunaan teknologi (Dwivedi et al., 2020). Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan teori yang digunakan dalam mengukur niat pengguna terhadap suatu teknologi (Afrizal & Wallang, 2021). Menurut (Tarhini et al., 2016), UTAUT adalah yang terbaik dalam pemodelan yang membutuhkan prediksi untuk masa depan. Mendukung penelitian Chen dan Aklirikou (2020), hasilnya menunjukkan bahwa *intention to use* layanan *E-Government* secara signifikan dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Alghamdi (2016) dengan menggunakan *motivational factors* dan *technical factors* sebagai variabel independen terhadap variabel dependen pemanfaatan atas adopsi *E-Government* dan menggunakan variabel mediasi *intention to use*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah *perceived benefits* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
2. Apakah *socio-cultural* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
3. Apakah *awareness* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
4. Apakah *functional quality of system* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
5. Apakah *previous experience* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
6. Apakah *perceived simplicity* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
7. Apakah *technical quality of system* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
8. Apakah *ICT Infrastructure* berpengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
9. Apakah *intention to use* dapat memediasi pengaruh *motivational factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?
10. Apakah *intention to use* dapat memediasi pengaruh *technical factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut.

1. Menguji pengaruh *perceived benefits* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
2. Menguji pengaruh *socio-cultural* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
3. Menguji pengaruh *awareness* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
4. Menguji pengaruh *functional quality of system* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
5. Menguji pengaruh *previous experience* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
6. Menguji pengaruh *perceived simplicity* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
7. Menguji pengaruh *technical quality of system* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
8. Menguji pengaruh *ICT Infrastructure* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
9. Menguji efek mediasi *intention to use* pada pengaruh *motivational factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.
10. Menguji efek mediasi *intention to use* pada pengaruh *technical factors* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait baik secara praktis maupun akademis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, wawasan dan pengembangan dari literatur yang telah ada. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan

motivational factors, technical factors, intention to use dan pemanfaatan atas adopsi *E-Government*. Penelitian ini merupakan kontribusi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Alghamdi (2016) yang disesuaikan dengan kondisi di Indonesia, terkhusus Kementerian/Lembaga/Pemerintahan di Indonesia sebagai sampel penelitian.

2. Manfaat Praktis

a. Kementerian/Lembaga/Pemerintahan di Indonesia.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan regulasi yang berkaitan dengan layanan publik dalam bidang SPBE. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi oleh pemerintah mengenai penerapan *E-Government* dan penyajian kualitas informasi publik berbasis ICTs bagi para pejabat dan pegawai pemerintah.

b. Masyarakat di Indonesia

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi wadah bagi masyarakat di Indonesia untuk memberikan saran dan masukan kepada pemerintah mengenai pengalaman penggunaan *E-Government*.