

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

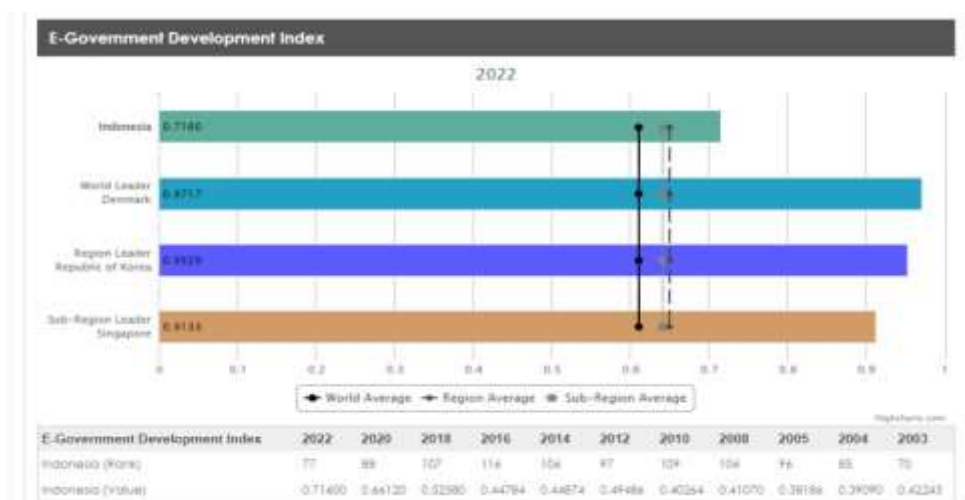
Seiring perkembangan zaman dari tahun ke tahun, teknologi informasi dan sistem informasi yang ada di Indonesia semakin berkembang dengan pesat, baik dari segi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*), serta dapat digunakan juga secara praktis. Salah satu perkembangan yang terjadi itu adalah pada internet, yang mana internet ini digunakan untuk melakukan berbagai macam aktivitas secara online dengan jangka waktu penggunaan selama 24 jam, seperti dompet digital, *e-banking*, *marketplace*, dan lain sebagainya (Nursiah, 2017).

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang dengan pesat tersebut menciptakan berbagai macam inovasi yang dapat digunakan pada setiap individu maupun organisasi hingga instansi pemerintah sebagai alat pendukung bagi tata kelola perusahaan maupun pemerintah sehingga tujuan yang dibangun dapat terwujud dengan baik. Untuk mewujudkan suatu tata kelola pemerintah yang baik dapat dilakukan dengan cara memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga perlu mempersiapkan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana sebagai syarat wajib dalam pelaksanaan *e-government* (Nugraha, 2018).

Salah satu tujuan dari penerapan *e-government* adalah supaya lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat dengan lebih baik, yang mana dengan hal tersebut pemerintah juga membutuhkan komitmen yang kuat dalam memulai hal yang baru dalam tata kelola pemerintah tersebut dan diharapkan dalam penerapan *e-government* ini dapat menjadi solusi terbaik bagi reformasi birokrasi dengan pelayanan yang lebih baik dan terarah (Nugraha, 2018).

Di Indonesia, penerapan *e-government* dimulai pada tahun 2001 yang berawal dari keluarnya Inpres Nomor 6 Tahun (2001) tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika di Indonesia, yang mana instruksi tersebut mengarahkan agar pemerintah menerapkan sistem pemerintahan secara *online* untuk mendukung percepatan *good governance*, dimana hal tersebut dilakukan

untuk meningkatkan transparansi, tanggung jawab, dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintah. Namun dalam penerapan Inpres tersebut 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*. Dan rencana pengembangan *e-government* pada instruksi tersebut masih abstrak, dimana hal tersebut membuat banyak perbedaan dari segi pemahaman diantara para pejabat pemerintah Indonesia.

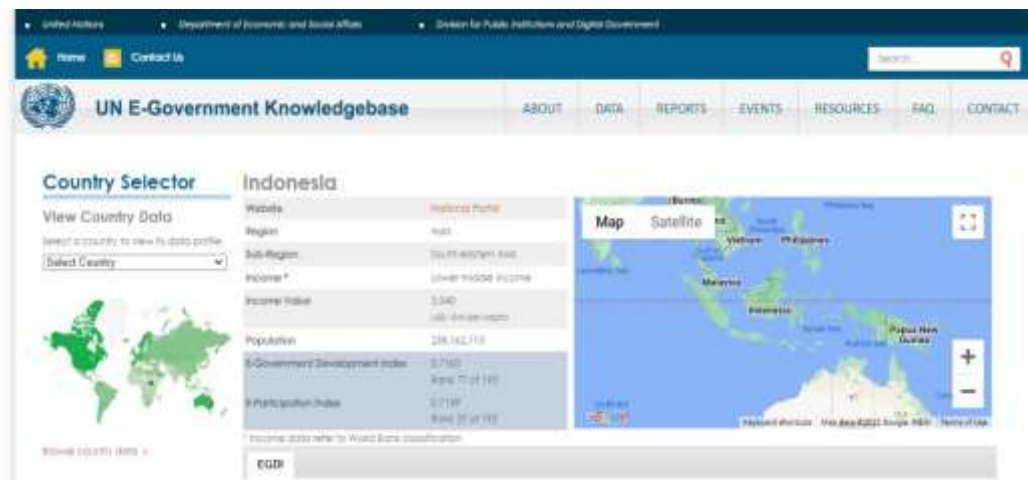


Gambar 1. United Nations (UN) E-Government Survey Tahun (2022)

Sumber: menpan.go.id

Berdasarkan *United Nations E-Government Survey Tahun (2022)* menyatakan bahwa Indonesia berada di peringkat 77 atas hasil kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana hasil survei menunjukkan bahwa Indonesia naik peringkat dari peringkat 88 di tahun 2020 dan peringkat 107 di tahun 2018. Dimana survei tersebut dilakukan dengan tiga dimensi pengukuran kinerja yang tergabung dalam *E-Government Development Index (EDGI)* dan penilaian ukuran kinerja tersebut Indonesia mendapatkan skor yang cukup baik, diantaranya *Online Service Index (OSI)* dengan skor 0.7644, *Telecommunication Infrastructure Index (TII)* dengan skor 0.6397, dan *Human Capital Index (HCI)* dengan skor 0.7438. Dari ketiga pengukuran tersebut Indonesia sudah menepatkan posisinya diatas skor rata – rata

dunia dan Indonesia juga berhasil menaiki peringkat 37 di tahun 2022 pada *E-Participation Index* tahun 2022 dari sebelumnya peringkat 57 di tahun 2020.



Gambar 2. United Nations (UN) E-Government Survey Tahun (2022)

Sumber: menpan.go.id

Namun peringkat Indonesia dalam *United Nations E-Government Survey* Tahun (2022) masih jauh dari negara – negara Asia Tenggara, seperti Malaysia, Brunei Darussalam, Thailand, dan Singapura. Dari hasil peringkat tersebut, pemerintah Indonesia harus meningkatkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana salah satunya berfokus pada penguatan infrastruktur telekomunikasi karena poin ini merupakan poin terendah dalam hasil survei ini. Selanjutnya, pemerintah Indonesia juga melakukan penguatan aspek tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia karena nilainya masih dibawah rata – rata sehingga menjadi perhatian khusus untuk dimaksimalkan penerapannya dalam SPBE di Indonesia (menpan.go.id). Sehingga pemerintah Indonesia perlu juga melakukan pemerataan teknologi yang ada agar sistem pemerintah yang terbaru dapat dijangkau oleh semua masyarakat dimanapun berada dan tidak terjadi ketimpangan. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa layanan *e-government* yang telah diterapkan oleh Indonesia sudah dikatakan cukup baik dengan skor yang diperoleh atas penilaian kinerja yang dilakukan oleh *United Nations* Tahun (2022), namun Indonesia juga harus melakukan pengembangan lebih lanjut atas layanan *e-government* yang diberikan kepada masyarakat dengan mempertahankan kinerja yang telah dilakukan di tahun 2022 dan melakukan kerja sama yang baik dengan

Nabila Putri Husaini

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI ADOPTION AND UTILIZATION OF E-GOVERNMENT: PERANAN INTENTION TO USE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Akuntansi

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

beberapa instansi terkait untuk mewujudkan layanan *e-government* terbaik versi Indonesia.

Selain itu, berdasarkan berita yang dilansir oleh Berita Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) per tanggal 11 Juli 2022 menjelaskan bahwa terdapat 24.000 aplikasi yang sudah tersebar di Indonesia, yang mana aplikasi tersebut nyatanya tidak efisien dan bekerja secara individual, serta di setiap Kementerian maupun lembaga pemerintah daerah mempunyai aplikasi masing – masing yang berbeda pada setiap unitnya. Hal tersebut Kominfo akan melakukan *shutdown* atau menutup aplikasi tersebut untuk menghemat anggaran pemerintah dan tingkat efisiensinya akan lebih tinggi dari intervensi yang dikeluarkan oleh Sri Mulyani selaku Kementerian Keuangan Indonesia. Dan pemerintah akan menata ulang aplikasi yang ada untuk menghasilkan satu super aplikasi Indonesia (*Super Apps*) dalam mencegah duplikasi berbagai aplikasi yang sejenis dari berbagai kementerian atau lembaga, dan juga pemerintah sedang mengatur dalam *roadmap* Kementerian Kominfo.

Menurut Carter dan Belanger (2003), penggunaan teknologi dan komunikasi seharusnya meningkatkan efisiensi dan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, baik dalam hal layanan pemerintah ke pemerintah (G2G), pemerintah ke perekonomian (G2E), pemerintah ke warga negara (G2C) dan pemerintah ke bisnis (G2B). Terdapat pula faktor penting dalam pemanfaatan teknologi internet dalam pelayanan pemerintahan, yaitu jangkauan akses yang lebih luas dan merata bagi seluruh kelompok masyarakat dimanapun berada (Abdulkarim, 2003).

Pengertian *e-government* adalah suatu proses sistem pemerintahan yang menggunakan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat komunikasi dan transaksi dengan publik, organisasi bisnis dan instansi pemerintah, sehingga terjadi efisiensi, efektivitas, transparansi, dan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat (Hartono et al., 2010). Selanjutnya, konseptual *e-government* adalah cara suatu organisasi memberikan layanan melalui elektronik, misalnya melalui internet, jaringan telepon seluler, komputer dan lain sebagainya (Hole, 2011). Dan dari pengembangan pelayanan tersebut juga disusun sistem manajemen

informasi dan proses pelayanan publik, serta optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang ada.

Terdapat beberapa manfaat dari adanya *e-government*, diantaranya mengurangi biaya karena dengan melalui sistem *online* biaya administrasi dan biaya lainnya yang berkaitan akan berkurang. Selanjutnya manfaat lainnya ialah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena dengan adanya layanan *online* ini masyarakat dapat mengakses dan melihat kegiatan maupun berita terbaru pemerintah secara mudah dan praktis. Dan terakhir dapat meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengakses informasi dan layanan publik secara *online* tanpa harus datang ke kantor instansi pemerintah terkait (Philipus & Sahay, 2022).

Dalam TAM, terdapat dua faktor yang dipercayai sebagai dasar dalam menentukan penerimaan dan penggunaan berbagai macam teknologi informasi yang ada, yaitu *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use*. Penggunaan dari TAM sebagai kerangka teori yang telah dimodifikasi, dimana penelitian ini juga menggunakan faktor persepsi pengguna terhadap kredibilitas dari *internet banking* sebagai faktor keamanan dan rahasia pengguna *internet banking* (Wang et al., 2003:501).

Sedangkan EGAUM dikembangkan berdasarkan analisis kritis literatur tentang adopsi *e-government*, dimana terdapat beberapa model dan teori yang biasa digunakan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi termasuk *Theory of Reasoned Action* (TRA), *the Technology Acceptance Model* (TAM), *the Diffusion of Innovation Theory* (DOI), *Perceived Characteristics Innovation* (PCI), dan *the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Tujuan utama dari model ini adalah untuk menentukan faktor – faktor yang dapat memengaruhi keyakinan dan niat pengguna, serta perilaku yang memengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan mereka (Alghamdi & Beloff, 2016).

Penelitian dari Purwidyasari & Syafruddin (2017) menjelaskan bahwa terdapat sumber informasi dan layanan utama Pemerintah, sehingga desain dari situs *e-government* yang baik akan memudahkan akses dan meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap informasi publik yang disediakan disebut *e-*

government berbasis internet. Situs Pemerintah dapat digunakan sebagai alat komunikasi dan hubungan masyarakat bagi masyarakat sekitar. Menurut Alomari et al. (2009) menjelaskan bahwa aksesibilitas merupakan salah satu elemen utama yang harus dipertimbangkan dalam pembuatan desain situs *web* dan didefinisikan sebagai sejauh mana informasi *web* dapat diakses oleh semua pengguna dan otomatis.

Teori DOI merupakan model populer lainnya yang dikembangkan oleh Rogers (1983) dan digunakan untuk menganalisis dan menyelidiki adopsi pengguna dari teknologi baru, seperti *e-government*. Definisi dari DOI adalah suatu proses inovasi baru yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu sepanjang waktu diantara masyarakat sosial. Dalam teori ini terdapat lima faktor yang digunakan untuk inovasi yang dilakukan tersebut, diantaranya *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Dan *complexity* adalah faktor yang mengacu pada sejauh mana pengguna potensial dalam melihat inovasi sebagai sesuatu yang sulit untuk dimengerti dan dipakai (Alghamdi, 2017).

Menurut Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan sistem akan meningkatkan kinerjanya, dimana hal tersebut menggambarkan tentang bagaimana ukuran dari penggunaan teknologi yang dipercayai akan memberikan manfaat bagi penggunanya. Dan dimensi ini dapat diartikan sebagai derajat dimana individu tersebut percaya dalam menggunakan sebuah teknologi tertentu yang akan mendorong kinerjanya (Nursiah, 2017).

Definisi dari *perceived credibility* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap sistem yang digunakan tetap menjamin keamanan dan kerahasiaannya (Wang et al., 2003). Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana pengguna merasa nyaman dan aman dalam menggunakan *m-banking*, apabila pengguna merasa kedua hal tersebut dapat terpenuhi maka tentunya pengguna merasa puas pada penggunaan layanan yang diberikan (Rahayu, 2016). Menurut Yu (2012) menjelaskan bahwa kredibilitas mewakili keamanan individu, kerahasiaan, risiko, dan kepercayaan terkait penggunaan *mobile banking*.

Menurut Alghamdi (2017), *simplicity* mengacu pada sejauh mana sistem *e-government* mudah digunakan oleh pengguna. Hal ini juga mencakup pada pengaruh dari beberapa aspek yang membuat penggunaan sistem tersebut menjadi mudah dan sederhana. Semakin mudah suatu sistem informasi digunakan, maka semakin banyak pengguna yang akan mengadopsinya dan menggunakannya. Sehingga hubungan ini sangat penting dalam sistem yang besar seperti *e-government*, yang mana dari sejumlah pengguna yang besar diharapkan dapat menggunakan sistem tersebut dengan baik dan keterampilan serta kemampuan pengguna sangat berbeda dari segi penggunaannya.

Hipotesis dari penggunaan sistem informasi telah lama ada karena adanya niat perilaku untuk menggunakan, yang mana niat tersebut diperkirakan oleh sikap terhadap tindakan sehingga wajar untuk memperkirakan bahwa sikap yang baik tersebut akan mengarah kepada perilaku yang baik (Nursiah, 2017). Selanjutnya, Qutaishat (2012) menjelaskan bahwa niat untuk menggunakan merupakan faktor penting dalam memengaruhi keberhasilan inisiatif *e-government*. Penelitian dari Afrizal & Wallang (2021) menyatakan bahwa UTAUT merupakan teori yang digunakan dalam mengukur niat pengguna terhadap suatu teknologi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Alghamdi (2017), Nawafah (2017), dan Herlambang & Dewayanti (2018) dengan menggunakan variabel *accessibility*, *complexity*, *usefulness*, *credibility*, dan *simplicity* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*, serta menghubungkan pengaruh *accessibility* dan *simplicity* terhadap *adoption and utilization of e-government* melalui *intention to use*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya oleh penulis, maka rumusan masalah dari penelitian ini, meliputi:

1. Apakah *accessibility* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?

2. Apakah *complexity* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
3. Apakah *usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
4. Apakah *credibility* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
5. Apakah *simplicity* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
6. Apakah *intention to use* dapat menghubungkan pengaruh *accessibility* terhadap *adoption and utilization of e-government*?
7. Apakah *intention to use* dapat menghubungkan pengaruh *simplicity* terhadap *adoption and utilization of e-government*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai, meliputi:

1. Menguji pengaruh *accessibility* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
2. Menguji pengaruh *complexity* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
3. Menguji pengaruh *usefulness* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
4. Menguji pengaruh *credibility* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
5. Menguji pengaruh *simplicity* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
6. Menguji hubungan *intention to use* pada pengaruh *accessibility* terhadap *adoption and utilization of e-government*.
7. Menguji hubungan *intention to use* pada pengaruh *simplicity* terhadap *adoption and utilization of e-government*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak terkait baik secara praktik maupun akademis, meliputi:

i. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, wawasan, dan pengembangan dari literatur yang telah ada sebelumnya, sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan *accessibility, complexity, usefulness, credibility, simplicity, intention to use, dan adoption and utilization of e-government*. Penelitian ini merupakan kontribusi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Alghamdi (2017), Nawafah (2017), dan Herlambang & Dewayanti (2018) yang disesuaikan dengan kondisi terkini Indonesia.

ii. Manfaat Praktis

- Bagi Lembaga Pemerintah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga pemerintah Indonesia terkait dalam memberikan panduan penting kepada pemerintah Indonesia tentang perlunya menerapkan layanan *e-government*. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah mengenai penerapan *e-government* dan penyajian kualitas informasi publik versi terbaru bagi para petinggi pemerintah dan pegawai pemerintah.

- Bagi Masyarakat Indonesia

Penelitian ini ditujukan sebagai bahan pertimbangan bagi masyarakat Indonesia untuk menambah literatur akademik layanan *e-government* di Indonesia dengan menawarkan saran dalam pengujian model yang ada dengan menambahkan faktor dan kemungkinan hubungan antar variabel. Dan temuan

dari penelitian ini dapat digunakan sebagai prinsip dan referensi akademik untuk meningkatkan pengembangan *e-government* Indonesia di masa depan.