

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang

Di masa ini, telah berlangsungnya kemajuan teknologi yang berkembang pesat. Rangkaian teknologi ini telah bersumbangsih secara signifikan terhadap pertumbuhan berbagai negara selama beberapa dekade terakhir. Perkembangan ini juga turut mendukung pertumbuhan sosial dan ekonomi (Miah & Omar, 2012). Selain berdampak pada kemajuan sosial dan ekonomi, kemajuan teknologi juga berpengaruh terhadap interaksi dalam pemerintahan. Pentingnya internet semakin meningkat seiring dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakannya untuk mengakses informasi yang relevan, memperoleh barang dan jasa, dan terlibat dalam komunitas *virtual*. Pemerintah dapat menggunakan revolusi internet untuk menghasilkan saluran komunikasi baru dan sarana keterlibatan lewat *e-government*. Lingkungan yang berubah, bersama dengan kebutuhan masyarakat dan perusahaan, mendukung partisipasi pemerintah dalam program *e-government* dan aplikasi teknologi informasi terkait. Sistem komputer, yang sering kali dianggap sebagai barang mewah bagi negara dan pemerintah, kini digunakan untuk mendukung hampir seluruh aktivitas pemerintah daerah. Investasi teknologi informasi menjadi fokus yang semakin penting bagi para pejabat terpilih dan kepemimpinan administratif di hampir semua pemerintah kota di seluruh negeri (Schelin, 2007).

Lebih dari sekedar portal pemerintah *online* adalah tujuan dari *e-government*. Tujuan utama *e-government* yaitu turut membantu dan merampingkan tata kelola bagi semua pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan bisnis. TIK dapat digunakan untuk menghubungkan ketiga pihak, membantu operasi, dan kegiatan (Basu, 2004). *E-government* telah diterapkan di seluruh dunia. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memaksimalkan pertukaran informasi dan transaksi antara pemerintah, lembaga pemerintah di tingkat federal, kota dan lokal, masyarakat, dan perusahaan. Selain itu, mempermudah individu untuk memperoleh dan menggunakan informasi (Alwadhi & Morris, 2008) memberikan penjelasan tentang hal ini. Pengadopsian

layanan *e-government* ini oleh publik dan kesiapan mereka untuk merangkul keduanya sangat penting untuk keberhasilan proyek semacam itu. Jadi, pemerintah dan pembuat keputusan perlu memahami kekuatan apa yang akan mengarahkan orang untuk memanfaatkan saluran penyampaian layanan elektronik daripada saluran yang lebih konvensional.

Pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi bahasan yang menarik di dunia. Ini juga berlaku untuk aspek *e-government*. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berpusat pada pemerintah sebagai penyedia sistem informasi, tetapi *intention to use* (ITU) teknologi dalam *e-government service* juga menarik untuk dibahas. Pada kenyataannya, layanan pemerintahan elektronik (*e-government*) di beberapa negara belum dilaksanakan dengan baik. Hasil penelitian sebelumnya mengatakan bahwa *intention to use* ialah penentu utama dalam penggunaan teknologi. Pemerintah Indonesia telah menggunakan teknologi informasi dalam pelayanannya. Itu ialah kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Masalah yang terkait dengan *e-government* di Indonesia banyak dijumpai pada pemerintah daerah. Selain itu, kondisi penggunaan *e-government* di Indonesia dijelaskan menurut hasil indeks pembangunan *e-government* (EGDI) tahun 2018 ini peringkat 107 di nomor 0,5258 EGDI. Peringkat tersebut terlihat jauh tertinggal dari negara tetangga tersebut sebagai Singapura peringkat 7, Malaysia 48, Brunei Darussalam 59, dan Thailand 73.

*E-government* didefinisikan seperti penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan efektivitas, juga untuk mendukung nilai demokrasi (Rasmi et al., 2018). Karena faktanya pemerintah melayani banyak peran oleh karena itu *e-government* telah menjadi didefinisikan secara luas. Selama menggunakan elektronik pemerintah, pemerintah berharap untuk memperbaiki mutu layanan yang diberikan oleh pemerintah dan menghilangkan biaya distribusi jasa. Juga, tujuan dari *e-government* ialah untuk meningkatkan penggunaan yang langka sumber, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, mengembangkan

pasar dan meningkatkan kehidupan warga dan mendapatkan iman mereka dan kepercayaan pada pemerintah (Bala, 2015).

Layanan masyarakat ialah sebuah 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 eksekutor layanan masyarakat (UU No.25 Tahun, 2009). Artinya, layanan publik ini merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan pemerintah beserta aparaturnya terhadap *stakeholder* guna menciptakan mutu serta memberikan kepuasan yang optimal. Pembangunan *E-Government* akan untuk memperbaiki mutu layanan masyarakat (Setneg, 2003). *Service e-government* dirancang untuk memberitahukan layanan yang andal kepada masyarakat dengan informasi yang lebih mudah diakses, akurat, *real-time*, dan bermutu tinggi.

Di Indonesia, inisiatif layanan e-government telah diluncurkan sejak tahun 2001, ketika dikeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 6 Tahun 2001, yang selanjutnya dikukuhkan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang menerangkan akan terwujudnya pemerintahan yang bersih, transparan, serta dapat memberikan jawaban atas tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah menetapkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam mendorong dan melaksanakan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta mempunyai pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia menetapkan Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2020 mengenai Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam rangka implementasi ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai SPBE. Hal itu dilakukan guna membentuk pemerintahan yang dapat memaksimalkan pemanfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

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 masyarakat (KPK, 2008). Mutu data dan informasi akuntansi publik merupakan landasan perubahan sudut pandang administrasi publik menuju *Good Governance*. Pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap level akuntabilitas dan keterbukaan finansial publik perlu dipertimbangkan sebagai basis evaluasi kesuksesan layanan publik. Pembaruan publik tentang *Good Governance* dan penggunaan sistem akuntansi berbasis aktual merupakan bentuk harapan masyarakat untuk mendorong pemerintah dalam menyediakan akses publik terhadap keterbukaan dan transparansi informasi masyarakat.

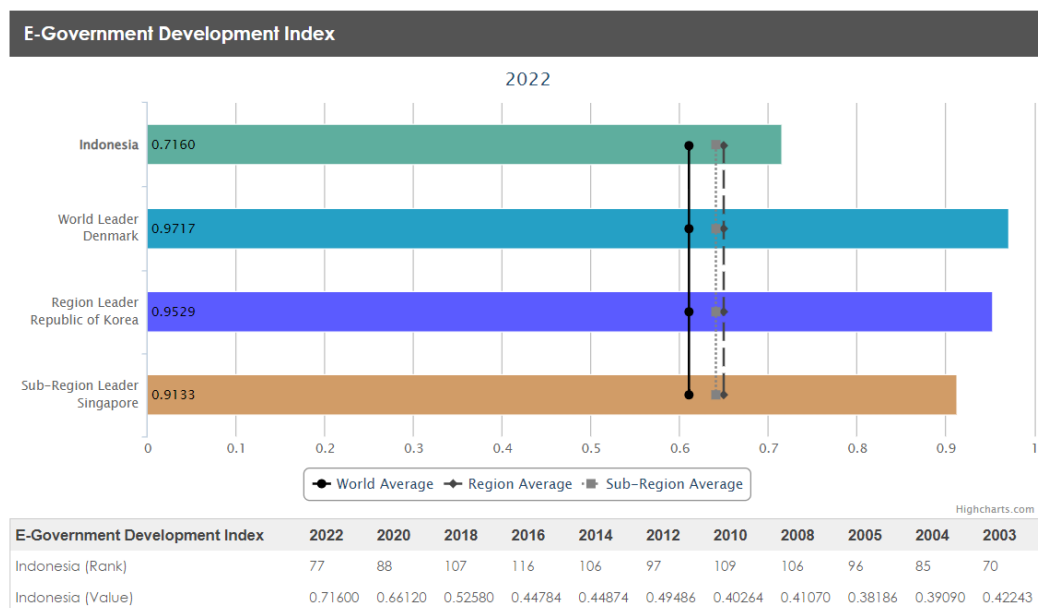
*Good Governance* mengutamakan adanya keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan publik atas layanan pemerintahan, dan juga menjadi bentuk tanggungjawab yang lebih akurat dan transparan atas alokasi keuangan publik. Menurut Huda & Yunas (2016) *Good Governance* merupakan implementasi penerapan 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 masyarakat dalam bentuk *e-governance* dengan tujuan menciptakan dampak pada masyarakat secara keseluruhan (Estevez & Janowski, 2013).

Indonesia merupakan salah satu dari lima besar negara yang menggunakan internet di dunia dan mempunyai jumlah penduduk yang cukup besar (KEMP, 2019). Prevalensi akses internet yang tinggi tidak diragukan lagi dalam memfasilitasi implementasi *e-government* di Indonesia; namun, program *e-government* di Indonesia juga harus dibuat sedemikian rupa sehingga menjangkau banyak orang untuk menggunakannya (Wahid & Sein, 2014). Penyebaran dan akses internet di Indonesia sudah mencapai 22% dari total populasinya. Oleh karenanya perkembangan *e-government* di Indonesia terbilang cukup pesat, *Service e-government* di Indonesia telah diimplementasikan secara progresif. Indonesia National Single Window, misalnya, didirikan dan layanan imigrasi *online* indonesia diperkenalkan. selain itu, sistem perpajakan nasional online juga baru-baru ini

dikembangkan. Sebagai hasilnya, perkembangan *e-government* di Indonesia kini sudah menduduki fase transaksi kesiapan *e-government* (Sabani et al., 2019). Hal ini selaras dengan teori Jane Fountain dalam bukunya yang berjudul *Building the Virtual State: Teknologi Informasi dan Perubahan Kelembagaan*. Teorinya mengatakan bahwa dengan adanya perkembangan teknologi, maka hasilnya akan diadopsi dan diimplementasikan dalam bentuk teknologi informasi, yang disebut dengan *enacted technology*, meskipun hasil tersebut dapat memberikan umpan balik yang secara langsung menciptakan perubahan pada organisasi dan secara tidak langsung pada institusi melalui organisasi (Bretschneider et al., 2003).

Namun, di Indonesia, penggunaan layanan semacam itu oleh publik tetap rendah meskipun jumlah pengguna internet meningkat, dan ada peningkatan kecepatan dan mutu. Orang-orang tampak enggan menggunakan layanan *online* dan telah menjadi masalah yang semakin meningkat bagi pemerintah yang perlu merumuskan strategi untuk mempromosikan keterlibatan pengguna dalam layanan tersebut. Sejumlah permasalahan yang mengakibatkan gagalnya perkembangan dan pelaksanaan *e-government* diantaranya ialah kurangnya tenaga kerja, keterbatasan teknologi informasi yang ada, kultur organisasi pemerintah, serta minimnya atensi dari mereka yang terkait secara langsung (Diah Wahyuningsih, Eko Priyo Purnomo et al., 2020).

**Gambar 1. Index Indonesia dalam Perkembangan E-Government**



*Sumber: menpan.go.id*

Ketersediaan konektivitas internet yang semakin meluas tentu saja dapat membantu adopsi *e-government* di Indonesia, namun program *e-government* di negara kita juga perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat digunakan oleh berbagai kalangan dalam pemanfaatan *e-government* di Indonesia (Wahid & Sein, 2014). Berdasarkan *website United Nations*, saat ini Indonesia berada pada peringkat 77 (EDGI) dan 37 (EPI) di tahun 2022 yang mana sebelumnya peringkat 88 (EDGI) dan 57 (EPI) mengenai pelaksanaan serta pengembangan *Service e-government* atau yang dikenal sebagai sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menurut Perserikatan Bangsa-bangsa, *e-government* pada survey tahun 2020. Hasil tersebut menunjukkan peningkatan peringkat yaitu Indonesia berhasil menyalip 19 urutan dari setahun yang lalu yaitu peringkat 107 di tahun 2018. Tahun 2018 Indonesia memperoleh index 0.52. 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 *middle* EDGI, & untuk point < 0.25 maka dikategorikan sebagai *low* EDGI. Selain itu, dikutip dari laman [goodstats.id](http://goodstats.id) bahwasanya di Indonesia sendiri telah mengumumkan wilayah dengan penerapan SPBE terbaik pada tahun 2022 kategori pemerintah daerah. Peringkat teratas diduduki oleh Sumedang, kemudian diikuti oleh Surakarta, Surabaya, Denpasar, DKI Jakarta, Bandung, Polewali Mandar, Pesisir Selatan, Kebumen dan Depok. Kemudian untuk 10 besar peringkat nasional yang dikutip dari laman [kalbarprov.go.id](http://kalbarprov.go.id). dan [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id), bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2023 mengenai Evaluasi Efektifitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Lembaga Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022, dengan Provinsi DKI Jakarta di posisi pertama, kemudian diikuti oleh Provinsi Kalimantan Barat, Lampung, Jawa Barat, NTT, Jawa Tengah, Jawa Timur, NTB, Sumatera Barat dan Bengkulu.

Akan tetapi meskipun mengalami peningkatan, Zahro et al., (2022) menjelaskan bahwa masih adanya ketidakmerataan dan tidak maksimalnya pelaksanaan penerapan *service e-government* yang terjadi di Kota Palopo yang dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal teknologi, para pegawai DPMPSTP sendiri masih banyak yang belum memahami teknologi, serta sarana dan prasarana yang kurang mencukupi dalam penyebaran informasi terkait sistem layanan di Kota Palopo. Selain itu, Kota Palopo tidak pernah melakukan komunikasi dengan masyarakat terkait penyelenggaraan sistem perizinan *online*, yang menyebabkan masyarakat tidak dapat menggunakan sistem *online* tersebut dengan baik, apabila dibandingkan dengan penerapan *e-government* di Yogyakarta telah mempunyai suatu aplikasi Jogja Smart Service yang didalamnya memuat informasi serta layanan publik bagi masyarakat, hal tersebutlah yang patut menjadi perhatian oleh pemerintah karena jika kurang penanganan, masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi dan pelayanan secara menyeluruh. Perbandingan *e-government* di Kota Palopo dan Yogyakarta menunjukkan adanya perbedaan konsep pelayanan publik yang memanfaatkan penggunaan teknologi di setiap daerah di Indonesia. Kemudian Kota Jakarta, salah satu kota besar lainnya yang telah mengadopsi gagasan *Smart City*. Inisiatif Jakarta *Smart City* telah dilakukan sejak tahun 2014 di Kota Jakarta. Inisiatif *Smart City* secara resmi diperkenalkan pada 15 Desember 2014 oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Adanya program ini disebut-sebut akan memudahkan mesin pemerintahan untuk merespon keprihatinan warga (Shavira et al., 2022). Kunjungi Pemerintah Provinsi Papua selanjutnya. Walaupun sudah lama menggunakan aplikasi E-Government, namun belum maksimal karena masing-masing SKPD membuat Sistem Informasi sendiri-sendiri (masih ada ego sektoral) sehingga sulit diintegrasikan. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini membuat penting untuk membangun strategi jaringan yang dapat menyatukan beberapa SKPD yang independen dari kantor pusat pemerintah. Selain itu, karena sebagian besar operasi pemerintah masih manual dan berbasis kertas, layanan informasi dan transaksi pemerintah daerah dilakukan dengan kecepatan yang lambat (Melkior, 2015).

Dalam diskusi tentang penerimaan sistem informasi dan teknologi baru, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Teori Penerimaan dan Penggunaan Terpadu Teknologi) yang diperkenalkan oleh Venkatesh, diketahui bahwa niat perilaku pengguna dan perilaku menggunakan atau mengadopsi teknologi ialah pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: *performance expectancy* (PE) “ekspektasi kinerja”; b) *effort expectancy* (EE) “harapan usaha”; c) *social influence* (SI) “pengaruh sosial”; and d) *facilitating conditions* (FC) “memfasilitasi kondisi” (Handayani & Sudiana, 2017).

*Effort expectancy* merupakan “tingkat upaya yang menurut konsumen akan dibutuhkan oleh tugas tertentu” (Venkatesh et al., 2012). *Effort expectancy* juga dapat diartikan sebagai taraf kemudahan dalam penggunaan sistem. Mengenai *e-government* layanan, kemudahan dalam menggunakan website pemerintah membuat komunitas untuk terus menggunakan situs web ini. keterampilan dan keahlian teknologi informasi yang dimiliki oleh pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan persepsi mereka terhadap efektivitas dan efisiensi penggunaan fasilitas *e-government*. Semakin terampil dan mahir pengguna dalam menggunakan teknologi informasi, semakin tinggi juga persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan fasilitas *e-government*. Aksesibilitas dan mutu fasilitas *e-government* juga mempengaruhi persepsi pengguna terhadap *effort expectancy*. Beberapa faktor yang mempengaruhi aksesibilitas fasilitas *e-government* antara lain infrastruktur teknologi informasi, ketersediaan sinyal internet, dan jangkauan geografis. Mutu fasilitas *e-government*, seperti kecepatan respon, kesesuaian dan relevansi informasi, dan kemudahan navigasi pada platform *e-government* juga mempengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan fasilitas *e-government*. Namun, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi *effort expectancy* pada penggunaan *e-government services* di Indonesia. Salah satunya ialah tingkat literasi digital yang masih rendah di kalangan masyarakat Indonesia. Menurut penelitian Alamsyah et al., (2020), pendapat pengguna tentang betapa mudahnya menggunakan layanan *e-government* bergantung pada tingkat literasi digital mereka. Semakin tinggi tingkat literasi digital mereka, semakin sederhana persepsi mereka dalam menggunakan layanan *e-government*. Selain itu,



infrastruktur teknologi yang masih kurang memadai juga dapat mempengaruhi *effort expectancy* pada penggunaan *e-government services* di Indonesia. Penelitian oleh Lie et al., (2019) menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang kurang memadai berpengaruh pada persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan *e-government services*, di mana semakin baik infrastruktur teknologi, semakin tinggi persepsi tentang kemudahan penggunaan *e-government services*. Untuk meningkatkan penggunaan layanan *e-government* di Indonesia, upaya harus dilakukan untuk meningkatkan literasi digital dan infrastruktur teknologi negara. Hal ini sejalan dengan strategi pemerintah Indonesia untuk mendorong transformasi digital dan meningkatkan pelayanan publik melalui layanan *e-government*. Meskipun ekspektasi kinerja merupakan ukuran sejauh mana individu berpikir bahwa memanfaatkan sistem akan mempermudah mereka dalam menggapai peningkatan kinerja dalam pekerjaan mereka (Afrizal & Wallang, 2021).

*Social influence* mempengaruhi rencana masyarakat untuk menggunakan fasilitas *e-government*. Pengaruh sosial ialah sejauh mana orang merasakan kebutuhan untuk kepribadian penting untuk menggunakan sistem. Melalui faktor ini, pengguna lain termotivasi untuk menggunakan sistem dengan menjelaskan manfaat dan pentingnya. Pengguna lain merasakan pentingnya layanan sebagai pengaruh pada keputusan mereka untuk menggunakan *e-government*. Peran penting yang dimainkan oleh orang dekat, teman, keluarga, dan kolega dalam memilih untuk menggunakan teknologi tertentu ditunjukkan melalui SI (Venkatesh et al., 2003). Perilaku orang lain dalam siklus sosial dan kerja suatu produk berdampak signifikan terhadap adopsi teknologi pada aktivitas pengguna. Oleh karena itu, faktor ini merujuk pada sejauh mana seorang pengguna dapat mempengaruhi orang lain dalam penggunaan sistem tertentu (Zubaidah et al., 2022). Terdapat juga beberapa kendala yang dapat mempengaruhi *social influence* pada penggunaan *e-government services* di Indonesia. Salah satunya ialah kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang *e-government services*. Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai layanan *e-government* menjadi salah satu kendala dalam pemanfaatannya, Berdasarkan studi Diah Wahyuningsih, Eko Priyo Purnomo et al., (2020). Masyarakat harus dibuat lebih sadar tentang layanan *e-*

*government* Indonesia untuk meningkatkan pengaruh sosial dalam adopsi teknologi ini. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah Indonesia dalam mempromosikan transformasi digital di berbagai industri, termasuk sektor publik. Hal ini terjadi sebagai akibat dari efek sosial yang menguntungkan pada niat perilaku dalam penggunaan layanan *e-government*, yang menunjukkan bahwa semakin seorang warga negara percaya bahwa orang-orang di sekitarnya menganggap penting untuk berpikir dia menyambut *e-government*, semakin besar kemungkinan orang tersebut akan menerima *e-government*. pemerintah (Witarsyah et al., 2017).

*Adoption attitude* ini digunakan untuk mengukur pengaruh terhadap niat sikap untuk menggunakan suatu sistem. Sikap didefinisikan sebagai tingkat seseorang yang mempunyai evaluasi positif dan negatif (penilaian perilaku) yang masih dipertanyakan. *Adoption Attitude* atau sikap adopsi merujuk pada sikap individu terhadap adopsi teknologi tertentu, dalam hal ini *e-government services*. Individu dengan sikap yang positif terhadap adopsi teknologi cenderung lebih mudah untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut. Sebaliknya, individu dengan sikap yang negatif terhadap adopsi teknologi cenderung enggan untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut. Sikap merupakan variabel perantara yang memandu keseluruhan sistem niat. Adanya minat berperilaku (*behavioral intention*) menjadi dasar penggunaan suatu sistem. Dalam mengadopsi layanan *e-government* di Indonesia salah satunya dapat dipengaruhi oleh salah bagaimana kesan pengguna dalam kualitas layanan yang digunakan. Studi oleh Kurniawan et al., (2017) menunjukkan bahwa sikap adopsi secara signifikan dipengaruhi oleh penilaian kualitas fasilitas layanan *e-government*. Kemudahan penggunaan layanan *e-government* berdampak pada sikap adopsi, seperti yang ditunjukkan oleh Tamsyah dan Supriadi (2018). Mereka yang sebelumnya telah menggunakan layanan *e-government* mempunyai kecenderungan untuk melihat teknologi secara positif dan lebih cenderung untuk menerima dan menggunakannya. Perilaku konsumen jasa yang bersedia merujuk orang lain ke suatu jasa karena menurut mereka memuaskan disebut sebagai minat perilaku.

Menurut Norman (2016), pengalaman pengguna adalah istilah lain untuk segala sesuatu yang melibatkan konsumen dan barang, sistem, dan layanan yang

berinteraksi satu sama lain. Pengalaman mengacu pada kesempatan bagi seorang individu untuk menggunakan teknologi tertentu dengan berlalunya waktu dari penggunaan awal (Juni, 2016). Oleh karena itu, istilah “pengalaman” dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai periode waktu pengalaman penggunaan masyarakat Indonesia terhadap aplikasi *e-government*. Menurut (Bomhold, 2013), pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku dapat dimoderasikan oleh suatu pengalaman. Dengan bertambahnya pengalaman, perilaku pengguna dalam menggunakan suatu teknologi akan lebih banyak dituntun oleh isyarat-isyarat terkait. Samuel (2014) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pengaruh ekspektasi upaya serta pengaruh sosial terhadap niat dalam menggunakan suatu layanan.

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mobahi (2011) dengan penggunaan variabel bebas diantaranya : *effort expectancy*, *social influence* dan *adoption attitude* terhadap variabel terikat yaitu *intention to use e-government* serta *experience* selaku variabel moderasi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kontribusi atas rekomendasi penelitian Mobahi (2011) yakni dengan berbagai layanan elektronik atau aplikasi *e-government* dan mempelajari pengaruh dari *adoption attitude*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diteliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
2. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
3. Apakah *adoption attitude* berpengaruh terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*?
4. Apakah *experience* memoderasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *intention to use* layanan *e-government*?
5. Apakah *experience* memoderasi pengaruh *social influence* terhadap *intention to use* layanan *e-government*?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Menguji pengaruh *effort expectancy* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*
2. Menguji pengaruh *social influence* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
3. Menguji pengaruh *adoption attitude* terhadap *intention to use* dalam memanfaatkan layanan *e-government*.
4. Menguji efek moderasi *effort expectancy* pada pengaruh *intention to use* layanan *e-government*.
5. Menguji efek moderasi *social influence* pada pengaruh *intention to use* layanan *e-government*

### **I.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 *effort expectancy* dan *social influence* yang dimoderasi dengan *experience*, *adoption attitude* terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Penelitian ini adalah bentuk kontribusi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mobahi (2011) 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* supaya lebih meningkatkan pelayanan publik beserta

fasilitasnya dalam bidang SPBE bagi para pejabat dan pegawai pemerintah salah satu cara dengan giat mengadakan atau mengkampanye kan aplikasi *e-government* kepada masyarakat secara menyeluruh.

b. Masyarakat Indonesia

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi untuk masyarakat tentang pentingnya penggunaan *e-government* di Indonesia.