

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu-satunya cara untuk mengikuti kecepatan dunia yang saat ini diukur bukan dari hitungan menit melainkan detik adalah melalui IT dan media elektronik. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi alat penting untuk reformasi administrasi global selama 15 tahun terakhir dan telah memainkan peran penting dalam pengembangan ekonomi digital secara global (Wangpipatwong et al., 2008). Media elektronik juga muncul sebagai alat penting untuk pertukaran data internal dan eksternal di sektor publik dan politik. Istilah *e-government* berasal dari penggunaan teknologi informasi (IT) dalam kegiatan pemerintah. Namun, jika *e-government* tidak diterima dengan baik oleh masyarakat, maka kontribusi pemerintah dalam hal penyediaan layanan secara cepat akan terbuang sia-sia.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah digunakan untuk membantu mengubah hubungan antara pemerintah dan warga negara. Hal ini telah mengaktifkan sektor publik organisasi menjadi lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada pengguna, menyampaikan pelayanan publik yang esensial dan memfasilitasi interaksi dua arah antara pemerintah dan warga negara (United Nations, 2022). Survei mengungkapkan bahwa Denmark adalah pemimpin teratas dalam pengembangan *e-government* diikuti oleh Finlandia dan kemudian Republik Korea (Tabel 1).

Tabel 1 *Leading Countries in E-government Development, 2022*

<i>Country Name</i>	<i>Rating Class</i>	<i>Region</i>	<i>EGDI (2022)</i>	<i>EGDI (2020)</i>
Denmark	VH	Europe	0.9717	0.9758
Finland	VH	Europe	0.9533	0.9452
Republic of Korea	VH	Asia	0.9529	0.9560
New Zealand	VH	Oceania	0.9432	0.9339
Sweden	VH	Europe	0.9410	0.9365
Iceland	VH	Europe	0.9410	0.9101
Australia	VH	Oceania	0.9405	0.9432
Estonia	VH	Europe	0.9393	0.9473
Netherlands	VH	Europe	0.9384	0.9228
United States of America	VH	Europe	0.9151	0.9297

<i>Country Name</i>	<i>Rating Class</i>	<i>Region</i>	EGDI (2022)	EGDI (2020)
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VH	Europe	0.9138	0.9358
Singapore	VH	Asia	0.9133	0.9150
United Arab Emirates	VH	Asia	0.9010	0.8555
Japan	VH	Asia	0.9002	0.8989
Malta	VH	Asia	0.8943	0.8547

Sumber: 2020 and 2022 United Nations E-government Survey Report, (data diolah)

Semua 15 negara teratas adalah negara berpenghasilan tinggi (United Nations, 2022). Denmark merupakan salah satu dari delapan negara di Eropa dan satu dari enam negara di Uni Eropa yang termasuk dalam kelas rating tertinggi (VH) dan memiliki nilai EGDI tertinggi secara global. *User centricity* adalah salah satu pilar strategis digital Denmark. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan yang aman terjamin bagi bisnis dan warga negara untuk terhubung dengan pemerintah secara online. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan dan kepercayaan publik merupakan prasyarat penting untuk pertumbuhan pemerintahan digital di Denmark, khususnya untuk melindungi data pribadi masyarakat dari pihak yang tidak berwenang (Othman et al., 2020). Dukungan dari masyarakat yang sangat membutuhkan penggunaan internet juga membuat implementasinya menjadi sangat mudah dilakukan, yang secara signifikan membantu pertumbuhan *e-government*.

Negara kedua teratas sebagai pemimpin dalam pengembangan *e-government* yaitu Finlandia yang memiliki sejarah panjang pada operasi sistem IT mereka sejak tahun 1958. Dalam sepuluh tahun terakhir, negara-negara nordik khususnya Finlandia, berhasil dengan baik di sejumlah peringkat *e-government* internasional (Abubakr & Kaya, 2021). Menjadi salah satu negara terbaik di dunia dalam implementasi *e-government*, mayoritas negara berkembang dapat memperoleh manfaat dari keahlian *e-government* Finlandia. Kepercayaan pemerintah dibangun melalui penggunaan pemerintahan terbuka dan transparansi dalam operasinya (Themes, 2016). Selain itu, pemerintah menempatkan nilai tinggi pada kepercayaan masyarakat sipil karena memungkinkannya merencanakan, mengembangkan, dan melaksanakan strategi *e-government* serta reformasi manajemen dan administrasi lainnya. Di sisi lain, jika masyarakat kehilangan

kepercayaan terhadap layanan *e-government*, mereka akan berhenti menggunakannya, sehingga seluruh *e-system* menjadi tidak efektif (Themes, 2016).

Korea Selatan sangat berkomitmen untuk menerapkan *e-government* seperti halnya negara lain. Hal ini dapat diperoleh dari united nation dalam ***E-government Development Index (EGDI) Rank*** sejak tahun 2003 Korea Selatan sudah menunjukkan kemajuannya dalam penerapan solusi *e-government* (Tabel 2).

Tabel 2 Korea: *Rankings and Scores in the UN E-government Surveys 2003–2020*

<i>Year</i>	<i>Rank</i>	<i>Score</i>
2003	13	0.74
2004	5	0.86
2005	5	0.87
2008	6	0.83
2010	1	0.88
2012	1	0.93
2014	1	0.95
2016	3	0.89
2018	3	0.90
2020	2	0.96
2022	3	0.95

Sumber: *UN E-government Survey 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016, 2018, 2020, and 2022*, (data diolah)

Korea telah menjadi yang terdepan dalam pengembangan *e-government*, secara konsisten diperingkat atas. Hal tersebut dikarenakan Korea adalah negara efektif dengan proses kebijakan dan organisasi yang bertahun-tahun memiliki catatan kuat tentang produksi keluaran dan hasil kebijakan yang diinginkan (Turner et al., 2022).

Survei yang dilakukan oleh United Nation adalah yang paling ketat, komprehensif, dan dihormati dari jenisnya dan memungkinkan perbandingan antar negara (Turner et al., 2022). Posisi Denmark, Finlandia, dan Korea Selatan jika dibandingkan dengan Indonesia memang sangat jauh. Namun, di Indonesia sendiri survei yang telah dipublikasi oleh United Nation menunjukkan hasil positif, dengan naiknya posisi Indonesia dari peringkat 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 di tahun 2022 (Tabel 3). PeduliLindungi dari Kementerian Kesehatan, M-Paspor dari Direktorat Jendral Imigrasi, Qlue aplikasi yang terhubung langsung dengan Jakarta Smart City (JSC) dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, e-filing dari Direktorat

Jendral Pajak, dan Indonesia National Sigle Window, NADINE dari Kementerian Keuangan hanyalah beberapa contoh aplikasi yang dikembangkan sebagai dari kemajuan Indonesia menuju *e-government* hingga saat ini. Hal ini menunjukkan keberhasilan upaya yang telah dilakukan untuk menciptakan dan menyelenggarakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penyelenggaraan dan pengembangan *e-government* di Indonesia sendiri diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Latar belakang diciptakannya peraturan ini adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, akuntabel, dan transparan guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Panduan dalam pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Peraturan ini dilatar belakangi oleh ketimpangan hasil pengembangan SPBE dan tingkat kematangan pada instansi pusat dan pemerintah daerah. Peningkatan kolaborasi dan integrasi antar instansi pusat dan pemerintah daerah ini, memerlukan Arsitektur SPBE, yang merupakan penerapan *Enterprise Architecture* dengan kekhasan Indonesia.

Tabel 3 *Indonesia Performance in The United Nations*

<i>Year</i>	<i>Rank</i>	<i>Score</i>
2003	70	0.42243
2004	85	0.39090
2005	96	0.38186
2008	106	0.41070
2010	109	0.40264
2012	97	0.49486
2014	106	0.44874
2016	116	0.44784
2018	107	0.52580
2020	88	0.66120
2022	77	0.71600

Sumber: *United Nation E-government Survey Report*

Meskipun perkembangan *e-government* di Indonesia sangat pesat, penerapan *e-government* masih jauh dari memuaskan (Witarsyah et al., 2017). Dibandingkan dengan Denmark, Finlandia, dan Korea yang berhasil mempertahankan peringkatnya, Indonesia yang mendapat peringkat 70 pada

pondasi awal seiring dengan perkembangannya mengalami fluktuatif (Tabel. 3). Lambatnya penerapan *e-government* di Indonesia telah diakui oleh beberapa penelitian. (Puspitasari & Ishii, 2016) menemukan bahwa sebagian besar layanan *e-government* di Indonesia hanya dapat diakses dari komputer, sedangkan telepon seluler adalah saluran komunikasi pilihan. (Prahono & Elidjen, 2015) menunjukkan bahwa hanya 15,6% layanan *e-government* di Indonesia yang sepenuhnya dapat diakses dan berfungsi dengan baik. Fakta lain di lapangan menunjukkan pada Februari 2023 aplikasi m-paspor mengalami error pada server atau perangkat pendukungnya (Detik Travel, 2023). Menurut Kepala Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian (Tikim) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Wawan Anjaryono masalah jaringan dan ruang penyimpanan di pusat pada aplikasi m-paspor terjadi karena penggunaannya dari seluruh Indonesia sehingga memerlukan perawatan ekstra (Jawa Pos, 2023). Selain itu, aplikasi PeduliLindungi yang bertransformasi menjadi Satu Sehat dari Kementerian Kesehatan memunculkan kendala yang dikeluhkan pengguna berupa ketidaksediaan mengunduh sertifikat vaksin, sertifikat vaksin yang hilang pada aplikasi, undangan vaksin yang tidak tersedia, hingga kesalahan data pada sertifikat vaksin (Kompas, 2023). 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 Chemingui & 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.

Jika dilihat dari hasil survey United Nations (UN) tahun 2022 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 (Chatzoglou et al., 2015) terdapat faktor yang mempengaruhi pemberian layanan *e-governmnet* yaitu *perceived risk*, *trust in e-government*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived quality*, *quality of internnet connection*, *internet experience*, *computer self-efficacy*, *self-image*, dan *peer influence*.

Konsep kepercayaan telah diteliti secara menyeluruh dan didefinisikan dalam beberapa cara yang berbeda. Menurut (Rotter, 1971) kepercayaan dianggap sebagai harapan bahwa janji seseorang atau kelompok dapat diandalkan. Dua faktor digunakan untuk mengukur *e-government* yaitu kepercayaan pada entitas tertentu (dalam hal ini pemerintah) dan kepercayaan pada keandalan teknologi yang memungkinkan (dalam hal ini adalah internet) (Bélanger & Carter, 2008).

Istilah sejauh mana seseorang percaya bahwa memanfaatkan sistem tertentu tanpa usaha lebih digunakan untuk menggambarkan *Perceived ease of use* (Davis, 1989). *Perceived ease of use* (PEOU) mengacu pada persepsi pengguna tentang betapa mudahnya untuk selalu menggunakan *e-government*. Masyarakat akan lebih bersedia untuk belajar tentang fitur sistem dan akhirnya ingin tetap menggunakannya jika relatif mudah digunakan (Hamid et al., 2016).

Seorang pelanggan mungkin memiliki lebih banyak kesempatan untuk mengunjungi dan menjelajahi situs ritel jika mereka menggunakan internet untuk jangka waktu yang lebih lama, lebih sering mengunjungi situs dan menghabiskan lebih banyak waktu pada setiap kunjungan (Cho, 2004). Masyarakat cenderung menggunakan layanan elektronik yang disediakan pemerintah ketika mereka menggunakan internet lebih sering dan untuk jangka waktu lama. Frekuensi penggunaan internet dan jumlah pengalaman online (seperti tahun penggunaan) juga terkait dengan penggunaan layanan *e-government* (Bélanger & Carter, 2009).

Sejauh mana seseorang mengharapkan bahwa menggunakan sistem akan memungkinkan dia untuk meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja dikenal

sebagai *Performance expectancy* (Manzari, 2008). Perspektif masyarakat terhadap layanan *e-government* dalam hal keuntungan yang ditawarkan, waktu layanan yang dipersingkat, penghematan biaya, upaya yang diperlukan untuk menghubungi pegawai pemerintah, dan akses ke layanan sepanjang waktu digunakan untuk mengukur *performance expectancy* (Weerakkody et al., 2013).

Menurut Manzari (2008) sejauh mana seseorang percaya bahwa kerangka kerja organisasi dan teknologi tersedia untuk memungkinkan penggunaan sistem dikenal sebagai *facilitating conditions*. *Device necessary, access to the internet, internet experience necessary, easy to use, system selection guidance*, dan *intermediaries assistance* digunakan untuk mengukur *facilitating conditions* (Al-Sobhi et al., 2011). Model level menggunakan konstruksi *facilitating conditions* berupa perilaku pengguna individu yang dapat dipengaruhi oleh pertemuan faktor dalam teknologi yang diimplementasikan dengan tujuan memfasilitasi interaksi di seluruh rantai pasokan, baik intra atau antar organisasi yang tidak hanya terkait dengan faktor lingkungan (Venkatesh, 2006).

Elemen penting dalam menilai pemahaman pengguna teknologi adalah *intention to use* (Dwivedi et al., 2020). *Intention to use* merupakan bentuk kecenderungan perilaku dari pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Teori UTAUT memberikan gambaran pengukuran kinerja *e-government* berdasarkan perspektif pengguna, sehingga akan merepresentasikan perbedaan individual atas niat pemanfaatan teknologi (Rachmawati et al., 2022). Teori yang dikenal sebagai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) digunakan untuk menilai pengguna terhadap suatu teknologi (Afrizal & Wallang, 2021).

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 Razak et al. (2017) dengan menggunakan *performance expectancy* dan *facilitating conditions* sebagai variabel independen terhadap pemanfaatan atas adopsi *e-government* sebagai variabel dependen, dan menggunakan *intention to use* sebagai variabel mediasi. Selain itu penelitian ini

manambahkan variabel independen lain yaitu *trust in e-government*, *perceived of use*, dan *internet experience* yang merupakan pengembangan penelitian (Chatzoglou et al., 2015) hasilnya menunjukkan bahwa *trust in government*, *perceived ease of use*, dan *internet experience* secara signifikan berpengaruh terhadap *intention to use*. Penelitian ini juga merupakan bentuk kontribusi dari hasil penelitian (Belanche et al., 2012; Isaac et al., 2017; Sang & Lee, 2009) bahwa integrasi model teori TAM dan DOI dalam evaluasi penggunaan TIK bagi tatanan organisasi pemerintah mampu menganalisis 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.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diteliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *trust in e-government* berpengaruh terhadap *intention to use* layanan *E-government*?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use* layanan *E-government*?
3. Apakah *internet experience* berpengaruh terhadap *intention to use* layanan *E-government*?
4. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap *intention to use* layanan *E-government*?
5. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *intention to use* layanan *E-government*?
6. Apakah *intention to use* berpengaruh 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 *trust in e-government* terhadap *intention to use* layanan *e-government*.

2. Menguji pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* layanan *e-government*.
3. Menguji pengaruh *internet experience* terhadap *intention to use* layanan *e-government*.
4. Menguji pengaruh *performance expectancy* terhadap *intention to use* layanan *e-government*.
5. Menguji pengaruh *facilitating conditions* terhadap *intention to use* layanan *e-government*.
6. Menguji pengaruh *intention to use* terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-government*.

1.4 Manfaat Hasil 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 *trust in e-government*, *perceived ease of use*, *internet experience*, *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *intention to use* dan pemanfaatan atas adopsi *E-government*. Penelitian ini merupakan kontribusi dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Chatzoglou et al., 2015) dan (Razak et al., 2017) 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 Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). 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 di Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media bagi masyarakat untuk memberikan saran dan masukan kepada pemerintah terkait pengalaman mereka dalam menggunakan *E-government*.