

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Zaman berkembang pesat salah satunya karena proses globalisasi, sudah banyak negara di dunia yang merasakan dampak globalisasi tersebut. Adapun sudah banyak negara di dunia yang mulai menerapkan konsep *smart government* di berbagai daerahnya sebagai salah satu upaya memanfaatkan teknologi (Puspitarini et al., 2021). Negara lain mengusung konsep *smart government* dengan tujuan untuk mempercepat proses pertumbuhan sebuah negara (Septiarika & Suryanjari, 2020). Selain itu, Indonesia menjadi salah satu negara yang terkena dampak globalisasi tersebut. Sehingga mau tidak mau Indonesia harus bergantung dengan teknologi agar tetap bisa bersaing dengan negara lain (Ramadhan et al., 2020).

Perkembangan teknologi di Indonesia memiliki pengaruh besar pada sektor pemerintahan terutama yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan kepada masyarakat harus mengalami perubahan untuk mempermudah pelayanan publik. Salah satunya melalui program percepatan reformasi oleh Pemerintah Daerah terkait upaya pengembangan *e-government* didaerahnya (Rahmadanita et al., 2018). Tujuan dari penerapan *e-government* di Indonesia adalah agar terciptanya sebuah koordinasi yang baik dan kemudahan dalam proses pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi (Iswandari, 2021).

Berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis

elektronik (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018). Oleh sebab itu pemerintah mengharapkan penerapan *e-government* ini dapat menjadi fondasi dalam penerapan revolusi industri 4.0 dan dapat mempermudah pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Wirawan, 2020).

E-government atau pemerintah elektronik memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dan efisien (Lia & Shofwan, 2020). Sehingga tujuan nasional negara dapat tercapai, adapun *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kepentingan masyarakat secara transparansi dan akuntabilitas untuk mencapai *good government*. Dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah sebuah cara bagi pemerintahaan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan publik. Salah satu wujud penerapan *e-government* adalah pelayanan publik melalui website dan media elektronik lainnya.

Oleh sebab itu berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 dianjurkan kepada setiap Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan salah satu programnya yaitu melalui *smart government* dalam upaya meningkatkan layanan (Irfan et al., 2018). Dengan adanya *smart government* dapat memberikan layanan yang bermanfaat serta dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah sehingga memudahkan instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat (Rahmadanita et al., 2018). *Smart government* dapat mengintegrasikan sistem-sistem pelayanan publik sehingga mudah diimplementasikan oleh pemerintah daerah (Alfiyah, 2019).

Pemerintah Daerah di Indonesia sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi yaitu dengan cara mengimplementasikan *smart government* di setiap daerahnya (Putri & Darmawan, 2018). *Smart government* merupakan salah satu indikator dari *smart city*, oleh sebab itu setiap Pemerintah

Daerah harus berupaya memperbaiki serta meningkatkan infrastruktur dan teknologi karena hal tersebut merupakan pondasi utama untuk menerapkan *smart government* (Santoso & Rahmadanita, 2020). *Smart government* harus melibatkan banyak aspek sehingga masing-masing aspek saling terintegritas satu sama lainnya.

Pemerintah Kota Pontianak telah berupaya menerapkan *smart government* melalui pelayanan online salah satunya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sesuai Peraturan Walikota Pontianak No. 25 Tahun 2019 tentang Master Plan Pontianak *Smart City* Tahun 2019-2028. Dengan adanya pelayanan online tersebut diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mengurus dokumen kependudukan dimana saja, kemudian menyerahkan berkas permohonan di loket khusus selanjutnya setelah dokumen jadi masyarakat dapat mencetak dokumen kependudukan sendiri sesuai dengan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 (Dukcapil Kalbar, 2020).

Inovasi pelayanan online yang telah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat diakses melalui website <https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/> dan melayani 14 jenis pelayanan online. Namun pada proses penerapan *smart government* melalui pelayanan online tersebut masih banyak mengalami keresahan yang dirasakan oleh masyarakat, dilihat dari beberapa ulasan atau penilaian masyarakat di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menyatakan bahwa masyarakat masih mengeluhkan kinerja pegawai yang lambat, prosedur yang dipersulit dan masyarakat masih merasa belum aman jika harus melakukan pengisian data melalui online. Sehingga masyarakat masih takut akan resiko yang dihadapi seperti kebocoran data dan belum adanya kepercayaan pada pemerintah serta teknologi karena masih banyak aspek yang kurang. Kepercayaan pada pemerintah dinilai belum maksimal

karena kinerja pegawai yang masih lambat, kemudian kurangnya kepercayaan pada teknologi karena situs yang di akses masih sering mengalami eror dan sulit diakses.

Oleh sebab itu dengan adanya sebuah inovasi baru dalam hal pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dan masih banyak kendala kendala dalam penerapan *smart government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, sehingga penelitian ini mengambil studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1.2 Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh Risiko yang diyakini (*Perceived Risk*), Kepercayaan pada Pemerintah (*Trust in Government*), dan Kepercayaan pada Teknologi (*Trust in Technology*) terhadap Penggunaan *Smart Government*: studi pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tahun 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui pengaruh Risiko yang diyakini (*Perceived Risk*), Kepercayaan pada Pemerintah (*Trust in Government*), dan Kepercayaan pada Teknologi (*Trust in Technology*) terhadap Penggunaan *Smart Government*: studi pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tahun 2021?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan *smart government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kota Pontianak, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi warga masyarakat yang menggunakan pelayanan online.

1.5 Kajian Pustaka

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan *smart government* Indonesia dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Rahmadanita (2018) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Implementasi Kebijakan *Smart Government* Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung** tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *smart government* di Kota Bandung memberikan dampak positif pada target sasaran namun masih ada beberapa faktor yang harus dibenahi.
2. Irfan (2018) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Pelaksanaan *Smart Government* di Kabupaten Soppeng** pada tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *smart government* memanfaatkan teknologi *ethernet* untuk pemakaian internal dan menggunakan internet dengan tujuan untuk dapat diakses oleh masyarakat.
3. Imania & Haryani (2018) meneliti dengan metode kualitatif ***E – Government* di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kota Surakarta sudah sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
4. Nugraha (2018) meneliti dengan metode kualitatif tentang ***E-Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman)** tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-*

government pada setiap daerah berbeda-beda, penerapan *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sleman dalam pelayanan publik belum optimal.

5. Hamrun (2019) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis *E-Government* Di Kabupaten Muna** pada tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain pemerintah daerah memperhatikan persiapan pengembangan pelayanan berbasis *e-government* di Kabupaten Muna, pemerintah juga mempersiapkan faktor-faktor pendukung lain seperti kualitas SDM yang ada sehingga kedepannya *e-government* dapat diterapkan tanpa kendala lagi.
6. Kertati (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Implementasi *Smart Government* di Kota Surakarta**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Surakarta sudah menyiapkan faktor-faktor pendukung *smart government* dan respon publik terkait penerapan *smart government* pun sangat baik.
7. Santoso & Rahmadanita (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang ***Smart Government* Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga dimensi yang akan digunakan dalam penerapan *smart government* di Kota Bandung, salah satu dari tiga dimensi itu ialah infrastruktur yang dianggap kurang mendukung.
8. Karina Oktriastra (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Strategi Pengembangan dan Implementasi *Smart City* Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2020**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *smart city* untuk mewujudkan *smart government* sudah berjalan dengan baik meskipun masih ada beberapa kendala yang ada dan harus diperbaiki.

9. Dionisia Mariani (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Analisis Kesiapan Penerapan *E-Government* di Kabupaten Manggarai** pada tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kabupaten Manggarai masih belum optimal karena masih memiliki kendala-kendala dalam proses penerapan *e-government*.
10. Lia & Shofwan (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang **Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)** pada tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan *e-government* di MPP Sumedang membuat peningkatan kualitas pelayanan yang ada.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian di atas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah karena penelitian ini berfokus pada pengaruh Risiko yang diyakini (*Perceived Risk*), Kepercayaan pada Pemerintah (*Trust in Government*), dan Kepercayaan pada Teknologi (*Trust in Technology*) terhadap Penggunaan *Smart Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2021.

1.6 Kerangka Teoritik

1.6.1 Penggunaan *Smart Government* (*Usage of Smart Government*)

Pemerintahan Cerdas atau yang disebut sebagai *Smart Government* (Tampubolon, 2017). Menurut Alshamsi et al.(2020), penggunaan *Smart Government* (*Smart Government Usage*) merupakan sebuah implementasi konsep pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi yang memanfaatkan beberapa fase indikator dalam penggunaan teknologi untuk mengakses pelayanan pemerintahan, yakni:

- a. Mencari informasi melalui pelayanan (*Information dependency*)

Masyarakat memanfaatkan ketersediaan layanan publik dari sebuah instansi pemerintah dalam bentuk pemanfaatan teknologi informasi seperti website atau aplikasi yang tersedia untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Menggunakan layanan untuk urusan saat ini (*User current experience*)

Saat masyarakat membutuhkan layanan dari instansi pemerintah, ketersediaan teknologi informasi dalam bentuk website atau aplikasi yang tersedia akan bisa digunakan oleh masyarakat pada waktu yang fleksibel tanpa harus melalui proses birokrasi yang rumit.

c. Menggunakan layanan dimasa depan (*User future experience*)

Masyarakat akan meletakkan ketergantungannya terhadap penggunaan teknologi informasi yang disediakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk website atau aplikasi untuk urusan-urusan lain di masa depan.

Konsep dari *Smart government* merupakan sebuah terobosan baru untuk dapat menerapkan sebuah proses dari penyusunan tata kelola pemerintahan yang dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mempersiapkan tata kelola yang lebih efisien dan efektif dimasa depan, sehingga tujuannya semakin jelas bahwa pemerintah akan lebih mampu dalam menanggapi heterogenitas kebutuhan publik yang semakin kompleks (Firto et al., 2017). Seperti dalam konteks halnya sebuah organisasi sektor publik yang bekerja dalam skala pelayanan masyarakat, dalam beberapa dekade telah berkembang begitu signifikan mencapai prestasi dalam pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien melalui penggunaan teknologi dan Informasi (TIK) untuk melakukan pelayanan publik (Schedler et al., 2019).

Mengaitkan antara perkembangan TIK dengan pelayanan yang disediakan oleh institusi pemerintahan, membentuk beberapa upaya seperti gabungan-gabungan implementasi *e-government* yang terintegrasi sehingga lahir sebuah pemerintahan yang cerdas (*smart*

government). Dengan begitu, *smart government* memberikan kemungkinan bagi pemerintah untuk dapat menangkap, memperoleh, memproses, menyimpan, dan melaporkan data secara efisien serta meningkatkan proses pengambilan keputusan (Glybovets & Mohammad, 2017).

Lebih jauh lagi, seiring bertumbuhnya kompleksitas kebutuhan publik dan tantangan publik untuk mengakses pelayanan yang semakin rumit, penciptaan konsep *smart government* telah membuka banyaknya peluang untuk pembangunan, dan secara langsung telah memaksa berbagai sektor pemerintahan untuk menarik kembali posisi dan peran mereka untuk pembangunan yang lebih modern daripada terjebak dalam *e-government* secara independent tanpa mengintegrasikannya. Sehingga upaya ini merupakan sebuah bentuk transformasi dari *e-government* dan pelayanan tradisional yang pernah ada dalam sektor pemerintahan (K. Indra, 2018).

Dalam pemahaman yang lebih maju, tujuan dari penerapan *smart government* sebagai strategi pelayanan publik oleh instansi pemerintahan adalah mengenai upaya perbaikan pelayanan publik yang lebih mengedepankan penggunaan partisipasi publik untuk memudahkannya dalam memberikan saran serta kritik terhadap pelayanan yang dipaksa agar semakin lebih cerdas, namun begitu faktor manusia, faktor teknologi, dan faktor institusional juga berpengaruh terhadap berjalanya konsep *smart government* meskipun sudah dirancang sedemikian rupa (Schedler et al., 2019).

Penerapan dari konsep *smart government* yang diintegrasikan dengan pelayanan yang bersifat mengelola urusan administrasi, tidak hanya mengedepankan partisipasi publik dalam memberikan kritik/saran, akan tetapi juga menangkap dominasi dari ketersediaan layanan online, pemerintahan yang transparan, serta sarana dan prasarana untuk mendukung hal-hal tersebut. Sehingga dalam konteks ini, integrasinya semakin nyata dalam urusan publik seperti untuk menghubungkan lingkungan digital, fisik, pribadi, dan juga umum. Serta digunakan untuk sarana berinteraksi dan

kolaborasi secara aktif dan pasif dengan warga (Guenduez et al., 2018). Telah melampaui *e-government* secara independen, *smart government* memiliki karakteristik yang sangat identik dengan penerapan *e-government* secara keseluruhan dalam sektor pemerintahan untuk menyediakan pelayanan publik (Singler et al., 2019).

1.6.2 Risiko yang diyakini (*Perceived Risk*)

Risiko yang diyakini merupakan sebuah bentuk keyakinan bahwa kehadiran hasil sebagai harapan subjektif masyarakat untuk menderita kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan dari sebuah kepercayaan yang diberikan pada pihak tertentu (Warkentin et al., 2002). Mengenai penggunaan TIK dalam sektor pelayanan pemerintahan, keyakinan akan sebuah resiko yang akan dialami oleh publik akibat dari sebuah tindakan, merupakan hal yang tercipta dari persepsi paparan informasi dari berbagai sumber mengenai data-data pribadi, privasi, dan kehilangan sumber daya yang diakibatkan dari teknologi, sehingga mengakibatkan kerugian yang berarti dari sebuah tindakan (Woźniak & Zbucnea, 2021).

Sejumlah penelitian telah menyelidiki risiko yang akan dihasilkan dan dirasakan oleh penerima manfaat serta pengaruhnya terhadap adopsi teknologi dalam pelayanan pemerintahan, yang menemukan ada hubungan yang signifikan dan negatif antara risiko yang dirasakan dan adopsi teknologi dalam pelayanan publik yang disediakan oleh sebuah sektor pemerintahan. Lebih lanjut, dalam Bhuasiri (2017) melihat bahwa kecenderungan masyarakat dalam meyakini sebuah risiko terlihat dalam persepsi sebagai berikut:

- a. Kualitas sistem lemah (*Poor quality system*)

Masyarakat yang meyakini bahwasanya kualitas sistem teknologi dari sebuah pelayanan publik tidak memiliki kinerja yang baik, artinya bahwa masyarakat meyakini bahwa teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik tidak aman

b. Keamanan penyimpanan lemah (*Poor storage security*)

Masyarakat yang meyakini bahwas dampak dari sebuah teknologi yang buruk akan berimplikasi pada penyimpanan dokumen yang tidak aman.

c. Hasil yang jauh dari harapan (*Higher expectations than results*)

Masyarakat yang meyakini bahwasanya penyimpanan yang tidak aman akan berdampak pada hasil yang tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan ketika melakukan transaksi pada pelayanan publik berbasis teknologi.

Maka dari itu, menjadi penting ketika keyakinan publik atas tingkat risiko dari langkah mereka dalam menggunakan layanan berbasis teknologi pemerintah dijadikan predictor dalam keberhasilan untuk terus melanjutkan pelayanan publik berbasis teknologi oleh pemerintah, karena hal ini berkaitan dengan tingkat penerimaan publik atas penggunaan sebuah layanan berbasis teknologi (Bhuasiri et al., 2017).

Risiko yang dirasakan mengurangi niat warga untuk bertukar informasi dan bertransaksi menggunakan teknologi yang disediakan oleh pihak institusi pemerintahan (Warkentin et al., 2002). Seperti dalam Seol (2017), menemukan bahwa kinerja dan risiko psikologis dari masyarakat adalah hambatan yang menonjol untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi dalam pelayanan pemerintah karena memiliki potensi mengurangi nilai layanan yang dirasakan pengguna. Pada banyak kasus, risiko yang diyakini sering kali diakui sebagai faktor utama dalam menghalangi masyarakat untuk mengadopsi teknologi baru pada permintaan pelayanan kepada pemerintah (Faqih, 2016). Menyoroti pentingnya resiko yang diyakini dari masyarakat terhadap

penggunaan teknologi pada layanan pemerintahan, menjadi penting sebab hal ini menjadi isu utama yang membatasi dan menghambat niat warga negara.

1.6.3 Kepercayaan pada Pemerintah (*Trust in Government*)

Pada penelitian Sinurat & Sumanti (2020) menjelaskan bahwa terpenuhinya sebuah pelayanan publik berbanding lurus dengan kepercayaan pada pemerintah. Sebaliknya menurunnya kepercayaan pada pemerintah disebabkan oleh masih rendahnya kualitas pelayanan publik. Kepercayaan pada pemerintah adalah faktor yang berkaitan dengan internal pemerintah yang menunjukkan kinerja pemerintah. Namun menurut Hardin (1998) dalam dijelaskan bahwa pandangan dan harapan dari masyarakat tidak dapat mendasari kepercayaan pada pemerintah. Lalu kepercayaan pada pemerintah sendiri berasal dari prediktabilitas dari perilaku individu manusia. Menurut Bouckaert, Geert; Van de Walle (2001) dijelaskan bahwa ada 5 indikator yang mempengaruhi kepercayaan pada pemerintah yaitu :

- a. Kedudukan administrasi dan pelayanan pemerintah (*Administrative positions and government services*)

Pemerintah harus mempunyai bobot dalam upaya pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat melihat bagaimana pemerintah memberikan pelayanan dan administrasi dalam urusan-urusan public.

- b. Kepentingan relatif terkait kinerja (*The relative importance of performance*)

Pada indikator ini, penilaian didasarkan pada kriteria normatif, ekspresif dan kinerja dari pemerintah

- c. Interaksi bersama publik (*Interaction with public*)

Harus adanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat sehingga peran masyarakat dapat diapresiasi.

- d. Aspek Kualitas, partisipasi, dan daya tanggap (*Aspects of Quality, participation, and responsiveness*)

Dalam kriteria ini aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan pada pemerintah adalah aspek kualitas, partisipasi dan daya tanggap dari pemerintah kepada masyarakat.

- e. Norma sosial dalam evaluasi pemerintahan (*Social norms in government evaluation*)

Dalam aspek memberikan pelayanan terhadap publik, pemerintah harus mengedepankan bagaimana penerima manfaat yang dalam konteks ini adalah masyarakat, untuk dapat merasa terpenuhi segala kepentingannya pada pelayanan yang disediakan.

Seperti apa yang disampaikan oleh Kreamer dan Tylor dalam Jurnal Wijayanti & Sasongko (2017), sebuah kepercayaan pada pemerintah atau yang biasa disebut dalam bahasa Inggris yang berarti *trust in government*, merupakan sebuah koneksi interpersonal yang dibangun antara publik dengan pemerintah sebagai pemenuh kepentingan publik, yang mana publik akan mempercayakan segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah dimasa yang akan datang.

Dalam Purwanto & Susanto (2018) menjelaskan, setidaknya upaya membangun kepercayaan publik pada pemerintah dapat dilalui dengan ketersediaan tindakan yang mendukung oleh pemerintah untuk membangun kepercayaan publik seperti membangun hubungan timbal balik dan konsistensi serta komitmen dari pemerintah untuk terus memenuhi kebutuhan yang bersifat publik secara konsisten tanpa mengurangi kualitasnya dan kuantitas, atau bahkan dalam kasus tertentu peningkatan akan dibutuhkan.

Sebaliknya, dalam bentuk degradasi kepercayaan publik terhadap pemerintah seringkali disebabkan oleh buruknya dari upaya-upaya untuk menciptakan sistem pendukung dalam membangun kepercayaan publik, seperti buruknya komitmen, kualitas dan kuantitas layanan, dan konsistensi yang menurun (Purwanto & Susanto, 2018). Dalam konteks pembahasan ini, dapat

disimpulkan bahwasanya sangat jelas jika ada korelasi yang saling terhubung antara kualitas pelayanan dengan dampak tertentu yang secara otomatis tercipta terhadap kepercayaan publik kepada pemerintah.

Kepercayaan publik kepada pemerintah menjadi sangat penting, karena setiap organisasi sektor publik memiliki target dalam menyelesaikan sebuah layanan dan target tersebut bisa sangat mudah untuk dicapai jika masyarakat memiliki kepercayaan lebih tinggi dalam menggunakan layanan pemerintah yang tersedia (Alzahrani et al., 2017), karena harapan ini lahir dari fakta bahwa kepercayaan publik akan mendorong terselenggaranya pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Christensen et al., 2020).

Pada indikator ini kepercayaan pada pemerintah didasarkan pada bagaimana pemerintah melibatkan norma sosial dalam evaluasi yang dilakukan pemerintah itu sendiri biasanya terkait bagaimana pemerintah berkontribusi pada layanan publik. Sebuah kepercayaan adalah upaya memasrahkan sebuah kepentingan kepada pihak lain yang dinilai memiliki niatan tertentu yang menguntungkan, hal tersebutlah yang disebut sebagai karakteristik dari sebuah hubungan inti kepercayaan. Dalam konteks ini, tujuannya adalah untuk membangun kembali kesenjangan yang tersedia antara masyarakat dengan pemerintah melalui kepercayaan yang diupayakan (Foster & Frieden, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa pemahaman tentang tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah sangat diperlukan, informasi mengenai ini untuk membantu pelayanan publik untuk lebih mengantisipasi apa yang diinginkan warga, dan untuk memberi sinyal pada daerah-daerah di mana warga menganggap layanan yang ada masih berkualitas rendah (Widiani & Abdullah, 2018).

1.6.4 Kepercayaan pada Teknologi (*Trust in Technologi*)

Sebuah kepercayaan adalah upaya memasrahkan sebuah kepentingan kepada pihak lain yang dinilai memiliki niatan tertentu yang menguntungkan, hal tersebutlah yang disebut sebagai karakteristik dari sebuah hubungan inti kepercayaan (Foster & Frieden, 2017). Menjadi sebuah pemahaman umum, bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam skala tertentu dapat memberikan keuntungan bagi yang memiliki kepentingan dalam menggunakannya, karena dikenal membuat urusan semakin efektif dan efisien yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem TIK yang terbentuk (Ameen et al., 2020). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam konteks ini, kepercayaan pada teknologi adalah sebuah sikap untuk memasrahkan kepentingan kepada sebuah teknologi dengan harapan bahwa teknologi tersebut dapat memenuhi kepentingannya dimasa depan.

Kepercayaan lebih jauh lagi, adalah sebuah bentuk kerja sama sebagai variabel penentu kesuksesan dan kualitas hubungan yang berjangka panjang (Salam, 2017). Menurut (Li, 2021), setidaknya berikut merupakan indikator untuk mengukur kepercayaan pada teknologi informasi yang digunakan oleh sektor pemerintahan:

a. Kualitas sistem baik (*Good quality system*)

Masyarakat sebagai pengguna harus meyakini bahwasanya website atau aplikasi yang digunakan dalam sektor pemerintahan aman dari gangguan dalam menjalankan pelayanan

b. Kebijakan pendukung baik (*Good supporting policy*)

Penerapan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi dalam pelayanan publik merupakan aspek yang juga berkontribusi dalam peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Karena kebijakan dan regulasi yang mendukung akan membuat masyarakat semakin meyakini kualitas dari penerapan teknologi.

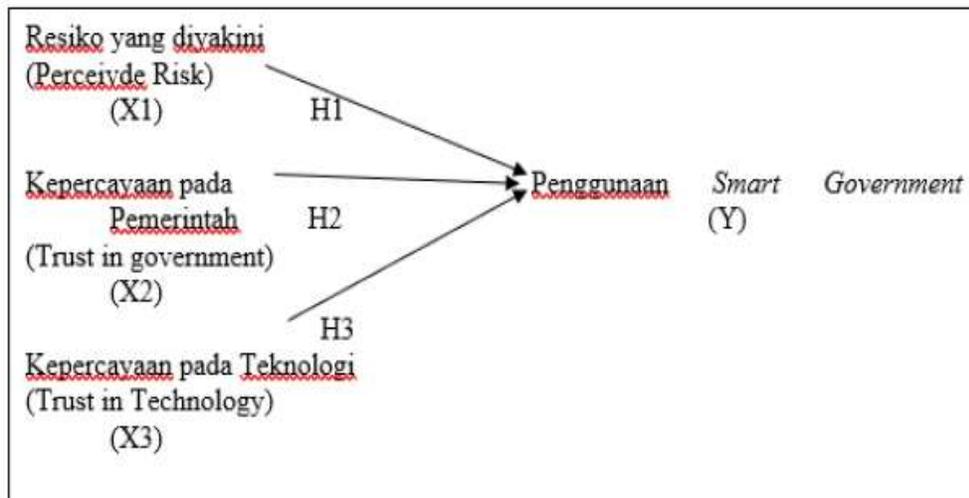
c. Keamanan sistem baik (*Good security system*)

Tingkat keamanan merupakan yang paling terpenting. Masyarakat harus diyakinkan dengan ketersediaan protokol keamanan dalam proses transaksi data antara pengguna dan pemerintah, yang artinya bahwa sistem harus bisa menjamin keselamatan data publik yang sedang ditransaksikan.

Kepercayaan terhadap teknologi juga berkorelasi dengan implementasi dari sebuah pelayanan publik, semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik, maka sebuah pelayanan yang memanfaatkan TIK didalamnya akan mudah dalam mencapai target pelayanan yang sudah ditentukan. Namun dalam waktu yang sama, kepercayaan terhadap teknologi juga sangat bergantung dengan bagaimana sebuah pelayanan berbasis TIK dapat diimplementasikan.

Meskipun begitu besar fakta menampilkan bahwa TK berkontribusi terhadap efektifitas dan efisiensi sebuah layanan publik (Almarashdeh, 2018), tetap saja bahwa dalam lingkup yang lebih besar rasa curiga kerap muncul membayangi masyarakat yang tidak percaya akan sebuah sistem TIK yang dibangun oleh pemerintah (Maryho et al., 2017). Pada akhirnya, kualitas pelayanan tidak dapat mencapai sebuah target yang sudah ditetapkan. Maka dari itu, kepercayaan terhadap teknologi yang disediakan oleh pemerintah sangat penting untuk menentukan keberhasilan dari sebuah layanan berbasis TIK tersebut dalam mencapai target tertentu.

Gambar 1.1 Kerangka Teoritik/Model Penelitian



Keterangan :

X1 adalah variabel independen/eksogen ke-1

X2 adalah variabel independen/eksogen ke-2

X3 adalah variabel independen/eksogen ke-3

Y adalah variabel dependen/endogen

H adalah hipotesa

1.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah alternatif jawaban sementara peneliti yang masih berupa dugaan sementara terhadap rumusan masalah. Sehingga peneliti harus membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dengan penelitian (Zaki, 2021). Dalam penelitian ini memiliki tiga hipotesis penelitian yaitu:

- i. Risiko yang diyakini (*Perceived Risk*) mempengaruhi penggunaan *Smart Government* secara negatif dan signifikan.
- ii. Kepercayaan Pada Pemerintah (*Trust in Government*) mempengaruhi penggunaan *Smart Government* secara positif dan signifikan.

- iii. Kepercayaan Pada Teknologi (*Trust in Technology*) mempengaruhi penggunaan *Smart Government* secara positif dan signifikan.

1.8 Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1 Definisi Konsep

1.8.1.1 Penggunaan Smart Government (*Usage of Smart Government*)

Smart Government merupakan sebuah terobosan baru untuk dapat menerapkan sebuah proses dari penyusunan tata kelola pemerintahan yang dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mempersiapkan tata kelola yang lebih efisien dan efektif, sehingga tujuannya semakin jelas bahwa pemerintah akan lebih mampu dalam menanggapi heterogenitas kebutuhan publik yang semakin kompleks.

1.8.1.2 Risiko yang diyakini (*Perceived Risk*)

Risiko yang diyakini merupakan sebuah bentuk keyakinan bahwa kehadiran hasil sebagai harapan subjektif masyarakat untuk menderita kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan dari sebuah kepercayaan yang diberikan pada pihak tertentu.

1.8.1.3 Kepercayaan terhadap Pemerintah (*Trust in Government*)

Kepercayaan pada pemerintah merupakan sebuah koneksi interpersonal yang dibangun antara publik dengan pemerintah sebagai pemenuh kepentingan publik, yang mana publik akan mempercayakan segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah dimasa yang akan datang sehingga sebuah pelayanan publik berbanding lurus dengan kepercayaan pada pemerintah.

1.8.1.4 Kepercayaan terhadap Teknologi (*Trust in Technology*)

Kepercayaan pada teknologi adalah sebuah sikap untuk memasrahkan kepentingan kepada sebuah teknologi dengan harapan bahwa teknologi tersebut dapat memenuhi kepentingannya dimasa depan.

1.8.2 Definisi Operasional

Tabel 1.1 Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Penggunaan <i>Smart Government</i> (<i>Usage of Smart Government</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari informasi melalui pelayanan (<i>Information dependency</i>) 2. Menggunakan layanan saat ini (<i>User current experience</i>) 3. Menggunakan layanan dimasa depan (<i>User future experience</i>)
Risiko yang diyakini (<i>Perceived Risk</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem lemah (<i>Poor quality system</i>) 2. Keamanan penyimpanan lemah (<i>Poor storage security</i>) 3. Hasil yang jauh dari harapan (<i>higher expectations than results</i>)
Kepercayaan terhadap Pemerintah (<i>Trust in Government</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kedudukan administrasi dan pelayanan pemerintah (<i>Administrative positions and government services</i>) 2. Kepentingan relatif terkait kinerja (<i>The relative importance of performance</i>)

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Interaksi bersama publik (<i>Interaction with the public</i>) 4. Aspek Kualitas, partisipasi, dan daya tanggap (<i>Aspects of Quality, participation, and responsiveness</i>) 5. Norma sosial dalam evaluasi pemerintahan (<i>Social norms in government evaluation</i>)
Kepercayaan terhadap Teknologi (<i>Trust in Teknologi</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem baik (<i>Good quality system</i>) 2. Kebijakan pendukung baik (<i>Good supporting policy</i>) 3. Keamanan sistem baik (<i>Good security system</i>)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif statistik. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat empiris dari data-data berbentuk hitungan dan analisis data dalam bentuk numerik (Gulamanzaki, I., Zakaria, Z., & Sophian, 2021). Menurut Sugiyono, pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang menganalisis suatu fenomena dari suatu data melalui angka-angka dengan analisis statistik hasil penelitian (Millah & Suryana, 2020). Dalam penelitian ini akan menjelaskan seberapa besar pengaruh risiko yang diyakini, kepercayaan pada pemerintah dan kepercayaan pada teknologi dalam penggunaan *smart government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tahun 2021.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang terletak di Kantor Terpadu, Jl. Letnan Jendral Sutoyo No.1, Parit Tokaya, Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Penelitian dilakukan di lokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah menerapkan *Smart government* melalui pelayanan online namun masih ada beberapa kendala dan hambatan.

1.9.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdapat objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dibatasi sebagai sejumlah kelompok atau individu yang paling sedikit mempunyai kesamaan sifat (Rohyani & Yulianti, 2021). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Pontianak yang sudah pernah menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara online terhitung mulai Januari hingga Oktober 2021 yaitu 64.129 orang.

Menurut Sugiyono, sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Sampel harus bisa menggambarkan populasi. Dalam penelitian ini penulis akan mengambil sampel dengan teknik *accidental sampling*, yaitu dengan cara menentukan responden yang kebetulan ada dan tersedia. Dalam penelitian mengambil masyarakat Kota Pontianak yang sudah pernah menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara online sebagai sampel.

Jumlah sampel yang diteliti akan dihitung dengan rumus Slovin karena jumlah populasi yang relatif besar, dengan batas toleransi kesalahan 10% yaitu:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (10%)

Perhitungan sampel:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 64.129 / (1 + (64.129 \times 0,1^2))$$

$$n = 64.129 / 642,29$$

$$n = 99,84$$

Jadi jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner (angket), Sugiyono menjelaskan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan kepada responden (Suharto & Hariadi, 2021). Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi sampel (responden) penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebar *google form* itu kepada masyarakat Kota Pontianak yang sudah pernah menggunakan *smart government* melalui pelayanan online terhitung mulai Januari hingga Oktober 2021 secara *accident sampling* yaitu dengan cara menentukan responden yang kebetulan ada dan tersedia. Dalam hal jumlah responden (orang/subyek yang diminta mengisi *google form*) yang dikehendaki (100 responden) sudah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form* itu. Secara teknis pencarian responden dengan cara menghubungi responden yang sudah menggunakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, data responden diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan dokumentasi. Peneliti mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati/walikota, SOP, booklet, dan/atau lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan online tersebut.

1.9.5 Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Dalam Ismunarti (2020) Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan secara sistematis untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam Iskandar & Surohadikusumo (2020) Pengukuran data adalah sebuah prosedur penetapan angka, skala pengukuran data terdiri dari skala ordinal dan skala untuk instrumen adalah skala *Likert*.

Pada penelitian kali ini pengolahan data menggunakan pengukuran skala *Likert*. Menurut Sugiyono, skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tergantung fenomena sosial yang sudah ditetapkan secara spesifik atau sesuai variabel penelitian (Suharto & Hariadi, 2021). Setiap jawaban dari responden diberi nilai atau disebut skala *Likert*, sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi nilai 5.
2. Jawaban setuju diberi nilai 4.
3. Jawaban netral diberi nilai 3.
4. Jawaban tidak setuju diberi nilai 2.
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Dalam Purnamasari (2020) teknik analisis data adalah menggunakan teknik deskriptif, deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan

menggambarkan dan melukiskan keadaan subyek dan objek penelitian seseorang, lembaga masyarakat dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Pada penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. Dalam Chin (1998) Structural Equation Model (SEM) adalah analisis multivariate dalam generasi kedua menggunakan pemodelan persamaan struktural yang memungkinkan peneliti untuk memasukkan variabel-variabel yang tidak dapat diamati namun hanya diukur secara tidak langsung oleh variabel-variabel indikator atau variabel laten. Sedangkan PLS digunakan untuk sampel yang berjumlah kecil (Juliandi & Ady, 2018).

SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan data tentang kesesuaian antara yang mau diukur dengan hasil pengukurannya (Nurjaya et al., 2021). Reliabilitas adalah untuk menguji kekonsistenan jawaban responden atas pertanyaan di kuesioner (Nurjaya et al., 2021). Uji Hipotesa adalah untuk mengetahui keputusan dari hasil analisis yang telah dilakukan (Nurjaya et al., 2021).