

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tugas pemerintah sangat penting didalam mensejahterahkan masyarakatnya terutama pada pelayanan publik, yang terbaru terdapat dalam Perpres No 95 Tahun 2018 membahas tentang penerapan tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres ini dibuat untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntable yang berbasis elektronik. Akhir-akhir ini banyak pemerintah nasional telah mengimplementasikan *smart government* guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai negara seperti yang disampaikan (Irawan, 2017).

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) sejak tahun 2002 telah mengadakan survei dan kajian tentang pelaksanaan Electronic Government (e-government) di negara-negara anggota PBB, dengan nama The United Nationse-Government Survey. Sampai tahun 2003-2018 , sudah dilakukan United Nations e-Government Survey Survei ini menghadirkan kajian komparatif dari 192 negara anggota PBB, mengenai kualitas pelayanan dan produk pemerintah (Shkarlet et al., 2020) . sehingga dapat disimpulkan bahwa Dibandingkan dengan sistem manual dan cara tradisional, penggunaan teknologi komunikasi dan informasi sangat menguntungkan, oleh karena itu dalam proses perkembangannya, banyak negara di dunia menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menerapkan manajemen sistem di pemerintahannya. Hal ini menunjukkan bahwa Smart government sudah lama diterapkan di berbagai negara.

Selanjutnya Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri No.31 tahun 2014). Hal ini berhubungan atau sejalan dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik untuk menciptakan kota yang Smart atau yang biasa dengan Penerapan *Smart Government*.

Sampai Saat ini di Indonesia Sudah banyak menerapkan mekanisme kerja dengan konsep *smart Government*. Akhir-akhir ini banyak pemerintah nasional dan pemerintah lokal/daerah telah mengimplementasikan *Smart Government* yang dimana hal ini guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai objek sasaran pelayanan publik seperti yang dibahas pada beberapa artikel jurnal yang membahas tentang *Smart Government* dan penerapan *E-government* dan Seperti jurnal (Yunita & Aprianto, 2018) yang meneliti 543 website pemerintah dari berbagai daerah bagaimana keefektifan dari *system e-government* tersebut, hal ini menandakan bahwa Sebagian dan hampir seluruh pemerintah di berbagai kota sudah ingin menerapkan *smart government* tersebut dan ada beberapa yang bisa dikatakan sudah menjadi kota yang maju atau kota yang smart dan ada juga masih dalam tahap persiapan, dan beberapa artikel lain nya seperti pada artikel (Arjita & Statistik, 2017) dan (Kurnaedi, 2017) yang mendeskripsikan bahwa pemerintah Indonesia sudah mempunyai beberapa strategi kebijakan yang akan diterapkan dan dalam hal ini dengan tujuan meningkatkan kualitas

pelayanan publik yaitu dengan pengembangan *E-Government* tersebut, dan pada Sebagian referensi yang menjelaskan bagaimana kondisi terkini penerapan *E-government* di Indonesia, apakah sudah seharusnya atau harus melakukan evaluasi terlebih lagi (Sabani & Deng, 2018). Beberapa jurnal terkait telah menjelaskan dan meneliti tentang keberhasilan pemerintahan elektronik atau *E-Government* yang diterapkan di Indonesia, contoh pada jurnal ilmiah (Napitupulu, 2015) yang mengkaji tentang keberhasilan *E-Government* yang diterapkan di Indonesia Khususnya pada kota bogor.

Keberhasilan Pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat didalam hal pelayanan dapat juga dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya yaitu faktor pemanfaatan teknologi, yang dimana pemanfaatan teknologi dalam hal ini juga sebagai penunjang untuk mencapai tujuan didalam organisasi dan masyarakat, dan pada akhirnya pemanfaatan teknologi dengan baik, sejalan dengan meningkatkan kinerja pelayanan bagi masyarakat. Di kota Makassar yang terdapat di provinsi Sulawesi Selatan selatan sampai saat ini ini sudah banyak menerapkan Pemerintahan Elektronik *E-government*, karna disisilain dalam menghadapi pandemi seperti saat ini memaksakan kita untuk melakukan kegiatan yang dengan mengurangi interaksi secara langsung dan selalu menerapkan protokol Kesehatan, dengan melakukan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yaitu dengan media yang ada seperti pada beberapa dinas contohnya dinas perhubungan, disdukcapil, dinas perizinan dan dinas dinas lainnya hal ini dilakukan guna mempermudah didalam kepengurusan melakukan pelayanan perizinan, pendataan, pengaduan dan kebutuhan lainnya.

Penelitian ini mengambil studi kasus di kota Makassar karna kota Makassar sudah sejak lama menerapkan *smart City* (sindonews.com). Untuk melakukan inovasi dalam penggunaan teknologi di sebuah sistem pemerintahan, UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dapat dijadikan landasan hukum. 349 yang nomer 3 yang berbunyi Pemerintah Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan *Smart city* dengan usaha mengembangkan Tim IT lokal, sehingga bisa mengelola layanan publik berbasis elektronik di kota Makassar dengan menerapkan smart government seperti, E-govemrment, E-Planning, E-Budgedting, E-kearsipan, sistem informasi jaringan informasi hukum, dan pelayanan yang berbasis online lainnya yang diterapkan di kota Makassar. karna kota Makassar sudah lama menerapkan *Smart Govmernment* yang merupakan indikator penting didalam pengembangan dikota makassar dan Sesuai dengan Surat edaran walikota Makassar Pada 19 Frbruari 2020 yang dijelaskan diditetapkan pada undang undang no 24 tahun 2013 pelayanan dapat dilakukan dan dijalankan secara online. Sehingga hal ini sejalan dengan gagasan pembentukan pelayanan melalui media online didalam hal ini di Disdukcapil sudah menerapkan smart govmerment atau pelayanan melalui Online. Program yang untuk memudahkan kepengurusan KTP selain itu Antrian online untuk Kependudukan dan Catatan Sipil yang berbasis jaringan, yang programnya salah satunya Rindu Capil (Yanlik, 2017). Masyarakat dapat melihat berapa antrian, dan beberapa pelayanan online lainnya melalui website dukcapil.makassar.go.id/. dan da juga

yang menggunakan fitur *whats up* dan *email* beberapa pelayanan yang dapat dilakukan secara online Yaitu

1. Bidang akta kelahiran, kematian Dan perkawinan
2. Bidang pelayanan KTP dan surat Pindah
3. Dan bidang perubahan kutipan II dan aktivasi data

Di dinas-dinas dikota makassar biasanya terdapat masalah didalam penerapan smart government ini diantara lain tidak prediktibel atau konsisten di dalam penerapan programnya (Nabila Dwi Ananda Kahar, 2021) untuk itu saya mengambil judul bagaimna Pengaruh akuntabilitas, kepercayaan kepada pemerintah, dan kepercayaan kepada teknologi yang didalam penggunaan *smart government*. Hal ini juga sekaligus mengukur kepuasan dari masyarakat pengguna pelayanan disdukcapil online.

1.2. Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh Akuntabilitas, Kepercayaan kepada Pemerintah, dan Dan Kepercayaan kepada Teknologi terhadap penggunaan *smart government* di Kota Makassar Tahun 2021?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengetahui tentang pengaruh Akuntabilitas, Kepercayaan kepada Pemerintah, dan Dan Kepercayaan kepada Teknologi terhadap penggunaan *smart government* di Kota Makassar 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 Kota Makassar, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi warga masyarakat yang menggunakan pelayanan Disdukcapil online.

1.5. Kajian Pustaka (literature review)

Studi studi terdahulu yang berkaitan dengan smart Smart government yang menjelaskan tentang Peranan *Smart government* dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Kurnia (2017) dengan judul **“E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia”** Menulis dan menjelaskan tentang pemanfaatan E-Goverment (Electronic Govement) didalam melaksanakan pemerinntahan yang ada di daerah dan di Indonesia menggunakan prespektif yang yuridis. yang dimana berupa

peraturan penrerapan *E-Government* memerlukan beberapa hal seperti peraturan di sertiap daerah, tilisan ini menggunakan pendekatan teoritis konseptual dan pendekatan per-undang-undangan .

2. Nasrullah (2017) Selanjutnya pada artikel jurnal Nasrullah dengan judul **“Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)”** mengkaji tentang seperti apa konsep E-government dalam implementasinya yang diterapkan di sektor public, E-Government dalam hal ini melibatkan hal yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan (TIK) ini digunakan untuk meningkatkan dan mengoptimalisasi pelayanan publik agar lebih efektif. E-government juga meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dan prihal komuniakasi pemerintah dengan pihak yang terkait.
3. Aritonang (2017) dengan judul **“The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia”** Meneliti tentang Sistem e-government merupakan salah satu kebijakan mendasar bagi transformasi kualitas pelayanan publik dari tradisional ke modern, dan implementasinya terkait dengan kebijakan reformasi administrasi publik. Penyerahan layanan publik. Jelas, perubahan yang diharapkan memerlukan upaya simultan dan terkoordinasi di banyak bidang, seperti dukungan melalui pendanaan yang memadai dan kemauan politik yang terpadu dari pemerintah pusat dan daerah di Indonesia. Denngam menggunakan metode analisis Kualitatif dan empiris berfokus dengan

kebijakan dan implementasi Smart Government yang ada di Pemerintah Pusat. Dalam hal ini *E-government* adalah cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.

4. Sabani & Deng (2018) dengan judul “**A Conceptual Framework for the Adoption of E- Government in Indonesia**” meneliti tentang bagaimana E-Government Pesatnya perkembangan e-government global telah memicu diskusi tentang bagaimana pemerintah dapat meningkatkan adopsi warga terhadap layanan publik online mereka. Oleh karena itu, penggunaan e-government telah menjadi masalah mendasar yang perlu diselesaikan secara tuntas. Artikel ini mengusulkan kerangka kerja konseptual untuk menguji adopsi e-government dari perspektif warga negara. Melalui wawancara semi terstruktur yang dilakukan di Indonesia, kerangka konseptual diverifikasi menggunakan analisis tematik, yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi bisnis, dan dampak sosial merupakan faktor penting yang saling terkait dalam penerapan e-government.
5. Luthfia, A. R., & Alkhajar (2019) dengan judul “**Kolaborasi Smart People dan Smart Government**” dengan penelitian kuantitatif meneliti bagaimana kota cerdas menerapkan smart government untuk keperluan berbagai proses pelayanan dan administrasi publik dengan memanfaatkan TIK.
6. Rahmadanita et al (2019) dengan judul “**Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di**

Kota Bandung” meneliti menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif Menulis tentang bagaimana penerapan smart city di kota Bandung (terutama dalam aspek smart government) dalam hal ini kota Bandung berfokus ke dalam pengembangan teknologi dan, peneliti dalam hal ini ingin menjelaskan dan mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kebijakan smart government yang diterapkan di kota Bandung guna mencapai kota yang smart tersebut atau bisa dikatakan smart city, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi atau penerapan smart government ini memiliki dampak positif bagi target (kelompok sasaran)

7. Alfiah (2019) dengan judul **“Pengaruh Penerapan e-Government Pada Pembangunan Smart City di Kabupaten Sumenep”** penulis menggunakan metode Deskriptif Eksplanatif menjelaskan bagaimana kebijaksanaan strategi di dalam pengimplementasian *E-Government*, Pada Kabupaten Sumenep Pengaplikasian pemerintahan elektronik atau *E-Government*, dimana pemerintah mulai mengambil langkah-langkah untuk menerapkan *E-Government* sesuai dengan inpres yang telah dikeluarkan, melalui program G-Online. Perkembangan IT sangat pesat hingga saat ini mengharuskan bagaimana daerah Sumenep menerapkan *E-government* demi pembangunan Smart City Di Kabupaten Sumenep.
8. Hardi & Gohwong, (2020) Pada Jurnal Rudi Hardi dan Srirarth Gohwong dengan judul **“E-Government Based Urban Governance on**

the Smart City Program in Makassar, Indonesia” Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif deskriptif, membahas tentang bagaimana kota makassar disebut dengan Smart City dengan melihat beberapa faktor pendorong dan penghambat terwujudnya smart city tersebut melalui alat yang berupa E-Government, dan bagaimana Smart City ini perlu adanya Koordinasi antar organisasi atau perangkat daerah dan begitu juga didalam manajemen pembagian tugas sehingga dapat dikatakan sebagai kota yang smart.

9. (Amran, 2020) berjudul **“Pengaruh Pengendalian Internal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah: Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Palopo”** dengan metode kuantitatif, Meneliti tentang pengaruh pengendalian dan pemanfaatan teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah, Pada Badan Perencanaan pembangunan daerah Kota Palopo, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan dan pemanfaatan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi terkait.
10. Kertati (2020) dengan judul **“Implementasi Smart Government Kota Surakarta”** meneliti tentang bagaimana kota Surakarta sehingga disebut dengan *smart city* dengan menggunakan metode Kualitatif deskriptif dimana menjelaskan unsur didalam terbetuknya *smart city* yaitu ada dengan beberapa indiaktor dang dimana salah satu indikator dari *smart city* tersebut adalah *government of smart city*, didalam penelitian ini

membahas tentang bagaimana mengguakan pelayanan public besbasis teknologi yang dimana para ASN dan pengguna pelayanan pemeirntah berbasis Website Aplikasi dan lain lain.

11. Nabila Dwi Ananda Kahar (2021)pada jurnal Nabila Dwi Ananda yang berjudul **“Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-Lebbami Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar”**, penelitian ini membahas tentang bagaimana penggunaan aplikasi E-lebbami dalam melakukan pelayanan perizinan berbasis online, serta apa-apa saja faktor yang mempengaruhi didalam pelayanan online, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis nelitian deskriptif yang dimana menggunakan menggunakan tehnik observasi lapangan, wawancara, sampai dengan penarikan kesimpulan.

Dari beberapa literature review diatas bahwa Adapun perbedaan dari penelitian yang diatas Adapun perbedaan dengan penelitian saya yaitu dalam hal yang dikaji dan beberapa jurnal juga ada perbedaan didalam metode yang digunakan, didalam penelitian ini berfokus kepada bagaimana pengaruh akuntabilitas, kepercayaan kepada pemerintah dan kepercayaan kepada teknologi dalam penggunaan *Smart government*. Hal ini juga menjadi tolak ukur bagaimana kepercayaan masyarakat oleh pemerintah dan kepada teknologi dalam menghadapi dunia global yang semua sudah bisa dikatakan serba digital, dan hal ini mengukur bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan media dari *Smart Government* tersebut.

1.6. Kerangka Dasar Teoretik (theoretical framework)

1.6.1. *Smart Government* (variable Y)

Smart Government Menurut International Data Corporation mendefinisikan *Smart Government* sebagai Implementasi serangkaian proses bisnis dan kemampuan teknologi informasi yang mendasari yang memungkinkan informasi mengalir mulus di seluruh lembaga dan program pemerintah untuk menjadi intuitif dalam menyediakan layanan warga negara berkualitas tinggi di semua program pemerintah dan domain aktivitas (Al-Obthani et al., 2018), sedangkan menurut PBB sedangkan menurut PBB definisi e-Government adalah penggunaan TIK dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat.

Secara umum, konsep *e-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan publik berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan menggunakan internet, dari pemerintah hingga masyarakat akan banyak dikembangkan model pelayanan yang memungkinkan masyarakat berperan aktif, diharapkan masyarakat dapat mendaftar pelayanan secara mandiri, memantau proses penyelesaiannya, dan langsung melayani masyarakat. Setiap pelayanan publik. Semua hal tersebut dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet, dan dapat dilakukan kapan saja, dimana saja.

E-government adalah digitalisasi penyediaan layanan pemerintah kepada publik atau warga negara. Selain itu, *e-government* juga merupakan proses demokratisasi. (Nasrullah, 2017). dan Adapun tujuan *E-government* dalam hal ini yaitu bagaimana meningkatkan pelayanan bagi masyarakat atau warga negara terhadap pelayanan publik atau pemerintah. Selanjutnya akses masyarakat untuk menghubungkan informasi ke pemerintah juga cepat. Dengan adanya *E-Government* berarti harus ada standarisasi dalam kualitas layanan yang bisa diminati oleh masyarakat.

Sehingga Penggunaan *smart government* dapat diartikan sebagai adalah transparansi, yaitu mendekatkan masyarakat dengan pegawai pemerintahan. Pengaduan kepada pemerintah dan pemberian reputasi kepada perangkat daerah dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi online, selain kemudahan pelayanan publik dan perizinan (Tobing, 2018)

1.6.2. Akuntabilitas (Accountability) (variable X1)

Akuntabilitas adalah (Ayem & Ahyari, 2019) bahwa Akuntabilitas merupakan kewajiban yang dititipkan kepada seseorang yang telah dipercaya atau yang telah diberi amanah, dalam rangka mengelola sumber daya public dan mampu untuk mempertanggung jawabkannya kepada konsumen atau masyarakat pengguna pelayanan yang disediakan. Sedangkan menurut (Pahlawan et al., 2020) akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban untuk menyampaikan pertanggung jawaban kepada semua pihak yang berhak atau berhak untuk meminta keterangan

atau jawaban pertanggungjawaban dan menjelaskan individu atau badan, undang-undang Atau kinerja dan perilaku pimpinan kolektif organisasi.

Pengaruh akuntabilitas bagi *smart Government* dalam hal ini Menurut Wijana yang dikutip dari (Ayem & Ahyari, 2019) Individual perilaku atau sikap dalam using teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya adalah pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan informasi teknologi diharapkan memberikan manfaat bagi pengguna layanan atau sistem dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan suatu teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan kemudahan dalam memeriksa ketelitian dan kebenaran data, sehingga dapat memberikan keyakinan dalam mempertanggungjawabkan pelaporan pada pemberi amanah. Hal ini menunjukkan akuntabilitas dalam hal penggunaan *Smart government* sangatlah berguna dikarenakan adanya pemanfaatan teknologi lebih memudahkan untuk pemeriksaan data dalam hal pertanggung jawaban.

1.6.3. Kepercayaan Kepada Pemerintah (Trust In Gomerment) (variable X2)

Definisi Dimensi *trust in government* menurut Leon Schiffman menyebutkan bahwa *trust in government* yaitu Trust in Government Form berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, seperti kepercayaan terhadap pengelolaan sistem pemerintahan, kepedulian pemerintah terhadap masyarakat, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, dan lain-lain.

Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres ini dibuat untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik .

Secara yuridis, meskipun belum terdapat Undang-Undang yang secara khusus mengatur tentang E-Government, sudah terdapat kerangka hukum berupa peraturan perundang-undangan pada tingkat nasional atau pusat sebagai dasar bagi daerah untuk mengimplementasikan *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. (Kurnia et al., 2017) hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan telah di implementasikan beberapa peraturan dan sudah banyaknya web pemerintah yang terdapat di berbagai daerah.

1.6.4. Kepercayaan Kepada Teknologi (Trust In Government) (variable X3)

Semua produk teknologi pasti memiliki dampak positif dan negatif, termasuk TIK. Hal prinsipnya sebagaimana ditekankan oleh Lucchi yang diemukakan pada bukunya (Lucchi, 2016) yaitu Kemajuan yang berkelanjutan dalam inovasi ilmiah dan teknologi sangat penting bagi masyarakat modern. Secara historis, perkembangan tersebut telah meningkatkan kondisi kehidupan di negara maju dan berkembang. Memahami fungsi dan pengaturannya berarti mendefinisikan dan memperjelas hubungan antara kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan kemampuan masyarakat untuk memanfaatkannya. Sedangkan Menunjukkan bahwa *trust* atau kepercayaan adalah harapan dari tugas

Pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Dalam konteks teknis, menurut Srivasta dan Thompson (S.H. et al., 2009) percaya bahwa teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas dengan sukses.

Sementara itu, Kepercayaan pada teknologi mempengaruhi penggunaan *smart government*. Hal ini dijelaskan bahwa Instrumentalisasi sistem elektronik untuk penyelenggaraan pemerintahan diharapkan mampu menjawab isu akuntabilitas pemerintahan sehingga kepatuhan pemerintah terhadap asas efisiensi dan efektivitas pemerintahan dapat terjadi. Tentang hubungan langsung antara sistem elektronik untuk penyelenggaraan pemerintahan dengan efisiensi Kubicek et.al., secara eksplisit menyatakan:

“Dengan menyediakan layanan publik melalui internet, diharapkan layanan publik menjadi lebih berpusat pada pelanggan dan lebih efisien”

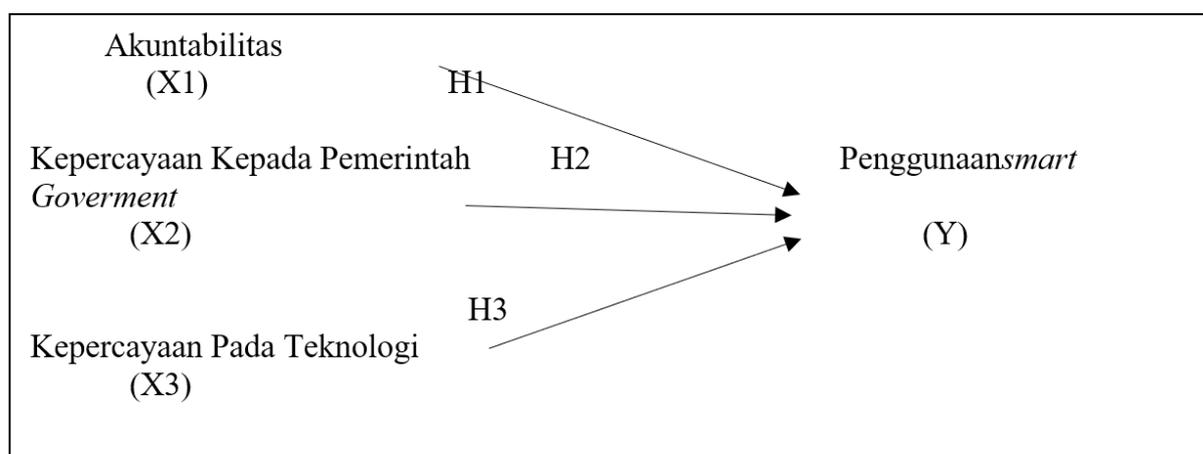
Keyakinan senada dan lebih luas, juga disampaikan oleh European Commission tentang manfaat dari E-Government yaitu:

“Lebih terbuka dan transparan, memperkuat partisipasi demokratis Lebih berorientasi pada layanan, memberikan layanan yang dipersonalisasi dan inklusif kepada setiap warga negara Lebih produktif, memberikan nilai maksimum untuk uang pembayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada teknologi dibutuhkan didalam terwujudnya *smart government*”

Pada awalnya, *smart government* memberikan pelayanan pemerintah atau public service kepada masyarakat sebagai konsumen secara maksimal. Status masyarakat sebagai konsumen pelayanan pemerintah mendesak pemerintah untuk mengupayakan proses dan produk pelayanan pemerintah yang efisien dan efektif. Faktor utama yang mempengaruhi efisiensi adalah pelayanan pemerintah atau pelayanan publik yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Instrumentalisasi sistem elektronik administrasi pemerintahan diyakini dapat memenuhi kebutuhan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Kesadaran semacam ini tidak terlepas dari keyakinan terhadap teknologi informasi itu sendiri, dan akhirnya dikembangkan model e-government atas dasar keyakinan tersebut. (Kurnia et al., 2017).

Gambar 1. 1

Kerangka Teoritik/Model Penelitian



Keterangan:
 X1 adalah variable independen/eksogen ke-1

X2 adalah variable independen/eksogen ke-2
X3 adalah variable independen/eksogen ke-3
Y adalah variable dependen/endogen
H adalah hipotesa

1.7. Hipotesa

1.7.1. Akuntabilitas mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.2. Kepercayaan Kepada Pemerintah mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.3. Kepercayaan kepada teknologi mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi konsep

1.8.1.1 Smart Governmnt

Smart Government adalah istilah yang merujuk pada pengimplementasian teknologi informasi yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif dimana pemerintah yang cerdas, inovatif, dan sadar akan layanan.

1.8.1.2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban pertanggung jawaban seseorang atau suatu organisasi terkait kinerja atau tindakan dalam menjalankan misi dan tujuan organisasi.

1.8.1.3. Kepercayaan Kepada Pemerintah

Kepercayaan terhadap pemerintah berhubungan kuat dengan dukungan masyarakat terhadap kepemimpinan negara mereka kepercayaan terhadap pemerintah, seperti percaya terhadap kebijakan yang ditetapkan.

1.8.1.4. Kepercayaan Kepada Teknologi

Kepercayaan kepada teknologi atau persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang atau masyarakat percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha atau dengan kata lain memudahkan bagi para penggunanya.

1.8.2. Definisi operasional

1.8.2.1. Indikator penggunaan *smart government* meliputi

- a) Menggunakan web/aplikasi instansi pemerintah untuk mencari informasi
- b) Menggunakan web/aplikasi instansi pemerintah itu untuk urusan saat ini.
- c) Akan selalu menggunakan web/aplikasi instansi pemerintah itu untuk urusan lain

1.8.2.2. Indikator Akuntabilitas meliputi:

- a) Pegawai bertanggung jawab atas pekerjaannya

- b) Pegawai berkomitmen melayani masyarakat
- c) Bekerja professional memenuhi harapan publi

1.8.2.3. Indikator Kepercayaan kepada pemerintah meliputi

- a) Yakin bahwa instansi pemerintah mampu menyelenggarakan sistem pelayanan online
- b) Yakin bahwa instansi pemerintah mampu memenuhi kebutuhan warga melalui layanan elektronik.
- c) Yakin bahwa web/portal/aplikasi instansi pemerintah langgeng (tidak putus).
- d) Yakin bahwa instansi pemerintah menjaga kepentingan saya.

1.8.2.4. Indikator Kepercayaan kepada Teknologi meliputi

- a) Yakin bahwa web/aplikasi instansi pemerintah aman dari gangguan.
- b) Yakin bahwa penerapan web/aplikasi memudahkan penggunaanya
- c) Yakin bahwa web/aplikasi itu menjamin keselamatan dokumen saya.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2010) yang mengatakan bahwa metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti suatu populasi dengan sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji suatu hipotesis yang telah ditetapkan

menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji

hipotesis yang telah ditetapkan. (Damayanthi et al., 2017). Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Dan data skunder, Data primer pada penelitian ini menggunakan hasil pengisian kuisisioner yang disebarkan kepada Masyarakat makassar yang telah menggunakan pelayanan Online sedangkan data sekunder adalah data pendukung Data sekunder diperoleh melalui wawancara singkat kepada narasumber, studi terdahulu, dokumen pemerintah atau dokumen yang berhubungan dengan pelayanan Online dinas disdukcapil Kota Makassar dan studi terdahulu.

Menurut Kerlinger yang dikutip dari (Astalini et al., 2018) penelitian survei adalah untuk menganalisis karakteristik-karakteristik dari populasi dengan jumlah yang besar, Selain itu juga bertujuan untuk mencari kesamaan dari populasi dengan cara melihat perbandingannya terhadap standar yang telah ditentukan.

Dan penelitian ini adalah satu bantuk penelitian kuantitatif dimana peneliti memperoleh informasi dari responden dengan sarana kuisisioner yang telah disiapkan dengan cara menyusun beberapa pernyataan yang akan ditanyakan kepada responden. Penelitian ini mempunyai tiga variable dependen dan satu variable independent

1.9.2. Populasi dan Sample

Menurut (Barlian, 2016) **populasi** adalah keseluruhan unit yang telah ditetapkan informasi yang diinginkan, karena itu populasi dapat berbeda beda sesuai dengan masalah yang akan diteliti.

Didalam Penelitian ini, Populasi yang ditentukan adalah seluruh masyarakat kota Makassar yang menggunakan *Smart Government* berupa pelayanan Dinas Kependudukan dan catatan sipil yang berbasis online pada Kota Makassar karna di kota makassar sendiri sudah melayani pelayanan online melalui website Disdukcapil Makassar dukcapil.makassar.go.id dan pelayanan melalui vitur whats' up dan email sehingga emalalui penelitian ini, dapat dijelaskan bagaimana pengaruh akuntabilitas, kepercayaan kepada pemerintah, dan kepercayaan kepada teknologi oleh masyarakat Kota Makassar diadalam penggunaan smart government tersebut. populasi yang digunakan yaitu ini adalah dari bulan Juni, Juli, Agustus **34.765** orang yang pernah manggunakan atau sendang menggunakan pelayanan online Disdukcapil Kota Makassar dalam kepengurusan apapun dan data sekuder melalui wawancara dengan mengambil narasumber dari Disdukcapil sebagai pengelola website, dan masyarakat Masyarakat pengguna pelayanan online.

Sampel adalah Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, Adapun ciri sampel yang baik yaitu

1. Dipilih dengan cara hati-hati atau menggunakan cara yang benar.
2. Harus mewakili populasi sehingga mewakili keseluruhan karakteristik yang terdapat pada populasi.
3. Besarnya ukuran sampel hendaklah mempertimbangkan tingkat kesalahan yang ditolerir dan tingkat kepercayaan yang dapat diterima secara statistik (Barlian, 2016)

Tehnik sampling dalam hal ini menggunakan tehnik sampling (*Simple random sampling*) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel

dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2017) . Teknik ini dilakukan jika populasinya homogen. Dan adapun untuk pemelihan pewawancara narasumbernya dengan mengambil satu narasumber yang mewakili dinas Disdukcapil, dua mewakili masyarakat selaku pengguna Pelayanan Online tersebut.

Penelitian ini menggunakan Rumus slovin Rumus Slovin adalah Suatu sistem matematis yang digunakan untuk menghitung jumlah dari sebuah populasi objek tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti. Rumus Slovin ini biasa digunakan untuk sebuah penelitian pada suatu objek tertentu dalam jumlah populasi yang besar, sehingga digunakanlah untuk meneliti pada sebuah sampel dari populasi objek yang besar tersebut yakni.

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

n = jumlah sampel

N = Jumlah Seluruh Populasi

e = Toleransi Error (*Margin Of error*)

oleh karna itu

$$n = 34.765 / (1+(34.765 \times 10\%^2))$$

$$n = 34.765 / (1+(34.765 \times 0,01)$$

$$n= 34.765 / 348,65$$

$$n= 99,71$$

menggunakan taraf signifikan atau *margin of error* 10% dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama, dengan jumlah sampel ini adalah 99,71 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Barlian, 2016) teknik pengumpulan data adalah Pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena berbagai cara digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya. Dan dalam penelitian ini Peneliti menggunakan metode penelitian kuisisioner (angket) menurut (Barlian, 2016) Kuisisioner merupakan suatu cara pengumpulan data, dimana peneliti bertanya jawab dengan responden menggunakan angket (daftar pertanyaan) cara ini lebih mengumpulkan informasi dengan reabilitas dan validitas tinggi. Jadi penelitian ini dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat pengguna pelayanan Smart Government berupa Pelayanan Online Disdukcapil Secara acak. Kuisisioner ini dibagikan dengan menggunakan google form atau bisa menggunakan keduanya dengan kuisisioner angket, dengan menyebarkan langsung ke masyarakat dan bertanya mengenai pelayanan online yang didapatkan di disdukcapil kota Makassar, lalu dengan menghubungi orang tersebut. Dan Ketika jumlah kuisisioner yang dikehendaki telah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form* dan begitu juga dengan angket yang disebarkan kepada masyarakat yang melalui kertas tadi.

Peneliti melengkapi data dengan cara dokumentasi dan mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah,

peraturan bupati, keputusan bupati, SOP, booklet, dan/atau lain-lain yang berkaitan dengan Pelayanan Online tersebut.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Alat tes yang akan digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah soal tes berupa soal pilihan ganda kepada sampel untuk dikerjakan secara individu. Adapun Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup, menurut (Barlian, 2016) Angket pertanyaan/ Pernyataan tertutup sudah disusun secara berstruktur, dimana alternatif jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu, sehingga responden tinggal memilih dari alternatif pilihan yang ada. Untuk mengatasi kesalahan maka perlu pengantar dan petunjuk pengisian disampaikan agar responden memahami cara mengisi/menceklis angket tersebut (Barlian, 2016)

Pengertian skala pengukuran data dalam penelitian menurut Sugiono adalah kesepakatan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik pengukuran data yaitu dengan skala likert Skala Likert menurut (Bahrin et., 2018) yang dikutip dari (Pranatawijaya et al., 2019) adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial.

Metode Skala Likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert pada Tahun 1932. Skala likert memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga me

mbentuk sebuah skor atau nilai yang mempersentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku. (Setyawan & Atapukan, 2018) Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukuran datanya. Skala Likert digunakan untuk menentukan pendapat responden dalam kuesioner, yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju.

1.9.5. Teknik analisa data

Analisa data adalah faktor yang sangat penting didalam menentukan validitas dari penelitian yang dilakukan, adapun tehnik analisa data menurut (Sugiyono, 2018) teknik analisa data adalah bahwa teknik analisis data adalah cara yang digunakan berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS adalah SEM-PLS dirancang untuk menguji dan mengembangkan model, sehingga analisis ini memberikan kesempatan untuk menggambar jalur model antar variabel dan menetapkan indikator ke variabel. Keuntungan lainnya adalah teknik pemodelan jalur ini memungkinkan ukuran sampel yang kecil dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal (Ashoer et al., 2020) SEM-PLS dalam

penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

Menurut (Barlian, 2016) validitas adalah kesimpulan bahwa validitas adalah suatu standar ukuran yang menunjukkan ketepatan dan kesahihan suatu instrument. Sedangkan readibel artinya stabil, suatu alat ukur dikaitkan readibel apabila alat ukur tersebut konsisten dan dapat dipercaya. (Sugiyono, 2017), dan dalam penelitian ini menggunakan Uji Regresi, uji regresi dapat diartikan adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variable dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variable independent atau tidak . Sedangkan uji hipotesa yaitu dengan menguji hipotesa berdasarkan rumusan masalah yang ditulis oleh peneliti yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua atau lebih variabel yang diteliti (Sugiyono, 2018).

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1. Sekilas Kota Makassar dan Pemerintahannya

Makassar adalah ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, terletak di bagian selatan Sulawesi, dahulu bernama Ujung Bandang, terletak antara 119°24'17'38''