

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi dan Komunikasi telah menjadi kebutuhan dasar dalam kehidupan dan layanan masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik menggunakan *e-Government* sebagai sarana dan prasarana untuk mewujudkan efektif, efisien dan akuntabel (Zainuddin, 2019). *E-government* adalah jenis reformasi birokrasi yang tidak hanya menyoroti perubahan teknologi tetapi juga perubahan sistem pemerintahan yang melibatkan warga negara dalam pengambilan keputusan kebijakan (Rozikin et al., 2020). *E-Government* sendiri dibuat oleh beberapa negara dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas layanan publik dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan para pemangku kepentingan baik masyarakat umum, bisnis, pegawai negeri dan antara organisasi internal pemerintah (Nasution et al., 2020).

Berbagai negara di dunia telah menerapkan *e-government* termasuk Indonesia (Fitrianto, 2019). Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Di era pandemic covid-19 yang dimulai sekitar bulan Maret 2020. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi

dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) mencakup tata Kelola SPBE, manajemen SPBE, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan SPBE, percepatan SPBE dan pemantauan dan evaluasi SPBE.

Sistem pemerintahan daerah di Indonesia sudah sangat energik dan mampu mengikuti zaman yang dibuktikan dengan *program electronic government (e-government)*, dengan pemanfaatan Teknologi dan Informatika (TIK) dalam administrasi dan tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan dan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Ramadhani et al., 2020). Salah satu daerah yang telah menerapkan SPBE adalah Kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Peraturan Walikota 78 tahun 2007 tentang *E-Government* telah mengakomodasi SPBE (waktu itu masih disebut *E-Government*) ke dalam suprastruktur Pemerintah Kota Yogyakarta. Peraturan Walikota 78 tahun 2007 diperbarui menjadi Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang dalam lampirannya terdapat Masterplan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta (<https://www.jogjakota.go.id/>).

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki visi dan misi dalam mewujudkan SPBE yang baik. Visi SPBE Kota Yogyakarta yaitu terwujudnya *e-Government* Sebagai Sarana Sistem Informasi Pengelolaan Kota Yogyakarta Yang Handal Dalam Mendukung Pelayanan Publik Yang Efektif, Efisien, Tranparan, Akuntabel dan Partisipatif sehingga menjadi

Yogyakarta *Smart City*. Kemudian Misi untuk mewujudkan visi dari *e-government* pemerintah Kota Yogyakarta yaitu pertama menyediakan infrastruktur TIK yang mendukung peningkatan komunikasi antara pemkot dan masyarakat (G2C). Kedua menyediakan infrastruktur TIK yang mendukung peningkatan kinerja ekonomi, sosial, politik dan budaya masyarakat (G2B). Ketiga membangun infrastruktur TIK untuk membangun kerjasama dengan instansi lain dan masyarakat baik dalam maupun luar negeri (G2G) dan terakhir menyediakan infrastruktur TIK yang mendukung pengembangan SDM dan peningkatan kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta (G2E). Upaya-upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik berupa *Jogja Smart Service* mendapatkan banyak perhatian oleh masyarakat kota Yogyakarta



Gambar 1.1 Grafik *Jogja Smart Service*

Berdasarkan grafik di atas, laporan yang terselesaikan dan laporan yang dikerjakan tiap bulannya melebihi jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti. Artinya, dari total laporan yang masuk, *Jogja Smart Service* memberikan layanan yang efektif dalam menangani laporan yang

dilaporkan walapun belum semua laporan belum ditindaklanjuti. *Jogja Smart Service* (JSS) diluncurkan sejak tahun 2018 dengan jumlah keseluruhan pengguna aktif pada tahun 2021 sebanyak 74.931 pengguna dengan layanan yang paling banyak diakses pada kategori kependudukan dan catatan sipil sub pengajuan akta kelahiran. *Jogja Smart Service* yang mencakup tentang Kedaruratan, Informasi dan Pengaduan, Layanan Umum, Data dan Informasi, dan Mitra Pemkot. Masing-masing pelayanan tersebut berisi sub-sub pelayanan yang berhubungan dengan Pemerintah Kota Yogyakarta (Novriando & Purnomo, 2020).

Namun demikian Pemerintah Kota Yogyakarta menghadapi masalah-masalah dalam mengimplementasikan *e-government* itu. Masalah-masalah ini menyangkut keinginan dan kebutuhan masyarakat untuk menggunakan *e-government* itu. Perilaku dan sikap masyarakat masih kurang mengerti arti dari penggunaan aplikasi *e-government* (*Jogja Smart Service*) yang diluncurkan pemerintah kota Yogyakarta, malasnya masyarakat untuk mengakses aplikasi tersebut serta kurangnya timbal balik dari masyarakat kepada pemerintah kota Yogyakarta melalui aplikasi tersebut (Anjarini, A.K & Dwimawanti, 2018).

B. Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh keyakinan, sikap dan perilaku terhadap penggunaan *e-government* oleh masyarakat pada aplikasi *jogja smart service* di Kota Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan *e-government* oleh masyarakat pada aplikasi *jogja smart service* di Kota Yogyakarta

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan pengembangan Ilmu Pemerintahan dalam kajian *e-government*

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan sumbangan kepada pembuat kebijakan di Pemerintah Kota Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kualitas implementasi *e-government*

D. Tinjauan Pustaka

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan implementasi *e-government* di Indonesia dapat dikategorikan atau diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Riadi & Tjahjadi (2013) meneliti dengan metode kuantitatif tentang analisis penerimaan *E-Filling* pada wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap, norma subjektif dan keyakinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan system *e-filling*.

2. Jober (2017) meneliti dengan metode kuantitatif tentang evaluasi SIMRS menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keyakinan SIMRS dapat diaplikasikan dengan mudah tanpa kesulitan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan SIMRS. Keyakinan SIMRS dapat meningkatkan performa pekerjaan (*perceived usefulness*). Sikap terhadap SIMRS (*attitude toward using*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SIMRS (*actual usage*)
3. Safitri, (2019) meneliti dengan metode kuantitatif tentang kajian factor sukses implementasi *e-government* studi kasus di pemerintahan kota Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 10 faktor yang mendukung kesuksesan implementasi *e-government* di pemerintahan kota Magelang antara lain factor pengguna dan *stakeholder*, factor perencanaan, factor aplikasi, factor pelatihan, factor *usabilitas*, factor kampanye mengenai penggunaan dan kelebihan system, factor pembiayaan, factor *skill*, factor kepemimpinan dan factor koordinasi.
4. Anangkota, (2018) meneliti dengan metode kualitatif tentang implementasi *e-government*: ketersediaan dan daya akses *website* pemerintah daerah kabupaten dan kota di provinsi Papua. Hasil penelitian yang didapat juga menyatakan bahwa factor yang mempengaruhi implementasi *e-government* di Papua antara lain pihak pembuat *website* (aplikasi), ketersediaan tenaga ahli informatika dan

teknologi (IT), ketersediaan fasilitas penunjang dan persepsi dari masyarakat.

5. Wicaksono, (2018) menyatakan bahwa factor sosialisasi atau kampanye dan kurangnya memanfaatkan media teknologi pada masyarakat menjadi hambatan atau penyebab optimalisasi *e-government* di Indonesia.
6. Chuzairi (2020) menyatakan bahwa factor utama yang mempengaruhi implementasi *e-government* adalah factor infrastruktur, factor sumber daya manusia (SDM) dan factor komunikasi.
7. Putra et al (2017) menyatakan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan *e-government* dipengaruhi oleh kualitas jaringan yang belum memadai, masyarakat yang tidak butuh, penggunaan sarana penunjang (*handphone/laptop*) oleh masyarakat yang tidak optimal dan keterbiasaan masyarakat yang masih rendah menggunakan pelayanan *online*.
8. Nissa (2018) menyatakan bahwa factor penghambat dalam pemanfaatan *e-government* karena kurangnya motivasi kerja dari pegawai, kurangnya pegawai yang kompeten dan budaya kerja yang masih tumpeng tindih.
9. Anjarini, A.K & Dwimawanti (2018) menyatakan bahwa factor penghambat dalam pelaksanaan *e-government* karena kurang pengetahuan dari masyarakat akan teknologi informasi, malasnya masyarakat dalam mengakses *website* dan tidak adanya timbal balik dari masyarakat kepada pemerintah melalui *website*.

10. Zainuddin (2019) menyatakan bahwa tidak tercapainya *e-government* disebabkan karena kurangnya pemahaman tentang *e-government* pada pejabat structural (tingkat eksekutif, organisasi perangkat daerah, pejabat teknis dan pejabat legislatif) serta sebagian masyarakat belum memahami tentang penggunaan *e-government*. Selain itu, sumber daya manusia dalam bidang informasi teknologi (IT) yang kurang menjadi hambatan yang besar dalam penerapan *e-government*.
11. Wirawan (2020) menyatakan bahwa factor yang menjadi kendala dalam mengimplementasi *e-government* antara lain sistem manajemen yang tidak efektif, sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang tidak memadai.
12. Putra et al (2020) menyatakan bahwa hambatan dan tantangan dalam penerapan *e-governement* dapat teratasi apabila edukasi, publikasi dan sosialisasi dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.
13. Andriane (2020) menyatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap penggunaan SISKEUDES (*actual usage*). Perilaku (*behavioural intention to use*) memiliki pengaruh terhadap penggunaan SISKEUDES (*actual usage*). Sikap (*attitude toward using*) memiliki pengaruh terhadap penggunaan SISKEUDES (*actual usage*).

Namun demikian studi-studi dan penelitian-penelitian terdahulu itu kurang memperhatikan keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan *e-government* oleh masyarakat. Padahal hal ini penting, seperti yang dikatakan oleh (Musfikar, 2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa struktur organisasi mempengaruhi implementasi *e-government*. Demikian juga menurut (Mukamurenzi et al., 2019) dalam penelitiannya di Rwanda Afrika Timur menyatakan bahwa pelaksanaan *e-government* dipengaruhi oleh budaya organisasi, informasi, sistem aplikasi, infrastruktur, factor masyarakat. Penelitian di Indonesia yang mengkaji pengaruh struktur dan kultur organisasi terhadap implementasi *e-government* di Indonesia tergolong langka.

Penelitian yang akan saya lakukan ini berbeda dengan penelitian-penelitian Safitri et al (2019), Anangkota (2018), Wicaksono (2018) dan Chuzairi (2020) di atas. Penelitian yang akan saya lakukan ini berfokus pada pengaruh faktor eksternal, keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan *e-government* oleh masyarakat.

E. Kerangka Teoritik

1. Penggunaan *e-government* (*Actual usage*)

E-government adalah suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan masyarakat maupun pihak lain yang berkepentingan melalui teknologi informasi (jaringan internet) untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Kumajas, 2021). *E-Government* adalah pelayanan kepada masyarakat, pembuatan dokumen, dan pengarsipan data dapat

berjalan dengan efektif dan efisien (Fitrianto, 2019). *E-Government* bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan public (pemerintah) kepada masyarakat (Azmi dan Asmarianti, 2019).

Menurut (Davis, 1986), dalam teori TAM (*technology acceptance model*), *actual usage* dapat diartikan sebagai *a person's performance of specific behavior* yang berarti suatu kinerja seseorang dari sebuah perilaku tertentu yang dapat diketahui melalui kondisi yang nyata penggunaan sistem informasi. *Actual System Usage* yaitu kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepskan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Igbaria et al., 1997). Penggunaan *actual usage*, diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi tersebut (Hanggono et al., 2016).

2. Perilaku (*Behavior intention to use*)

Menurut Davis (1986, 1989), dalam teori TAM (*technology acceptance model*), *behavioral intention to use* adalah kecenderungan niat perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi atau tidak. Sedangkan menurut (Goodhue, 1995) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan teknologi informasi (TI) dapat meningkatkan minat seseorang sehingga akan cenderung menggunakannya di dalam aktivitas maupun pekerjaannya. Penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi melalui sikap perhatiannya terhadap sebuah teknologi (Faisal & Kraugusteeliana, 2019).

Menurut (Davis, 1986), *behavioral intention to use* berpengaruh terhadap *actual usage*. Penelitian (Negara & Savitri, 2019) menyatakan bahwa *Behavioral Intention to Use* secara langsung dapat mempengaruhi penggunaan sistem teknologi. Menurut (Singasatia & Melami, 2018) terdapat tiga indikator *Behavior intention to use* yaitu keinginan menggunakan kembali, keinginan tetap menggunakan dan keinginan penggunaan sering.

3. Sikap (*Attitude towards usage*)

Menurut Davis (1986, 1989), dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*), *attitude towards usage* dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem dalam bentuk penerimaan atau penolakan sebagai sebuah dampak apabila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya maupun aktivitasnya. Menurut (Negara & Savitri, 2019) menyatakan bahwa faktor sikap (*attitude*) merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang sendiri terdiri dari kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*). Menurut (Mathieson, 1991) mendefinisikan sikap (*attitude*) merupakan sebuah evaluasi dari pemakai tentang ketertarikannya dalam menggunakan suatu system teknologi.

Menurut (Davis, 1986), *attitude towards usage* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*. Hasil penelitian (Tresnawati, 2019) menyatakan bahwa *attitude towards usage* berpengaruh

signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*. Menurut (Hanggono et al., 2016) terdapat indikator sikap dalam penggunaan teknologi antara lain kenyamanan menggunakan, senang menggunakan, menikmati penggunaan dan tidak membosankan.

4. Keyakinan (*Perceived usefulness and Perceived ease of use*)

Menurut (Davis, 1986), dalam teori TAM (*technology acceptance model*), *Perceived usefulness and Perceived ease of use* adalah sebagai sebuah ukuran penggunaan suatu teknologi oleh seseorang yang dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi penggunanya dan dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan menurut (Negara & Savitri, 2019) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha baik dari segi waktu dan tenaga seseorang dalam mempelajari teknologi informasi. Pengguna teknologi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Sayekti dan Putra (2016) menggunakan dua indikator yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap penggunaan SIPKD

a. *Perceived usefulness*

Perceived usefulness diartikan sebagai kepercayaan individu terhadap penggunaan sebuah teknologi dapat mendorong kinerja tugasnya. Seseorang menggunakan teknologi informasi karena mempunyai keyakinan bahwa penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi pemakai.

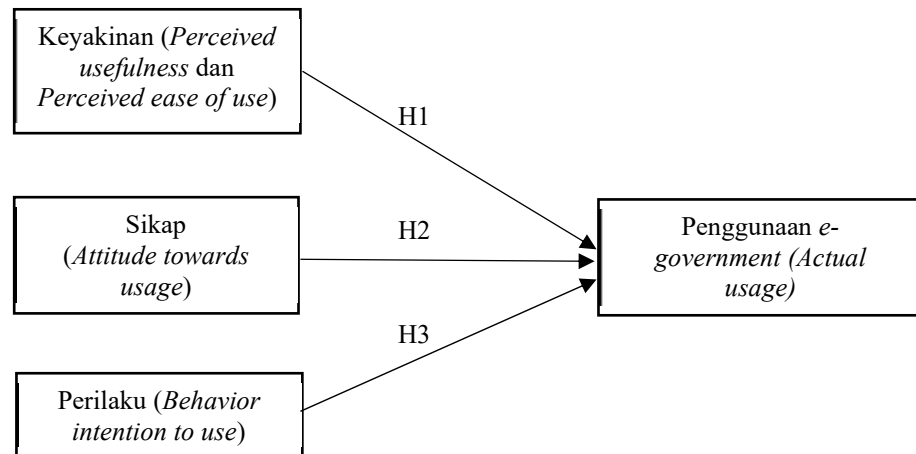
b. *Perceived ease of use*

Perceived ease of use didefinisikan sebagai *the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*. Dengan kata lain merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya

Indikator *Perceived ease of use*

Menurut (Davis, 1986), *Perceived usefulness and Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude towards usage*. Hasil penelitian (Gusni et al., 2020) menyatakan bahwa *perceived usefulness and perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *attitude towards usage*. Menurut (Palapa & Saifudin, 2021) indikator *Perceived usefulness* dan *Perceived ease of use* antara lain memudahkan pekerjaan dan merasakan keseluruhan manfaat teknologi, kemudahan sistem untuk dipelajari, kemudahan sistem untuk dikontrol, interaksi dengan system yang jelas dan mudah dimengerti, fleksibilitas interaksi, mudah untuk terampil menggunakan sistem dan mudah untuk digunakan.

Dari kajian teori di atas, penelitian ini menyimpulkan kerangka teoretik sebagai berikut:



Bagan 1.1 Kerangka Konsep

F. Hipotesa Penelitian

- H1*: Keyakinan (*Perceived usefulness* dan *Perceived ease of use*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-government* (*Actual usage*).
- H2*: Sikap (*Attitude towards usage*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-government* (*Actual usage*).
- H3*: Perilaku (*Behavioral intention to use*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-government* (*Actual usage*).

G. Definisi Konseptual dan Operasional

1. Definisi Konsep

- a. Penggunaan *e-governement* (*Actual Usage*) adalah suatu kinerja seseorang dari sebuah perilaku tertentu yang dapat diketahui melalui kondisi yang nyata penggunaan sistem informasi.
- b. Keyakinan (*Perceived usefulness and Perceived ease of use*) adalah sebuah ukuran penggunaan suatu teknologi oleh seseorang yang

dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi penggunanya dan dapat dengan mudah dipahami dan digunakan

- c. Sikap (*Attitude towards usage*) adalah sikap terhadap penggunaan sistem dalam bentuk penerimaan atau penolakan sebagai sebuah dampak apabila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya maupun aktivitasnya.
- d. Perilaku (*Behavior intention to use*) adalah kecenderungan niat perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi atau tidak

2. Definisi Operasional

Table 1.1
Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Keyakinan (<i>Perceived usefulness dan Perceived ease of use</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memudahkan pekerjaan 2. Merasakan keseluruhan manfaat 3. Kemudahan untuk dipelajari 4. Kemudahan system untuk dikontrol/digunakan 5. Interaksi dengan system yang jelas 6. Mudah dimengerti
Sikap (<i>Attitude towards usage</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan menggunakan 2. Senang menggunakan 3. Menikmati penggunaan 4. Tidak membosankan
Perilaku (<i>Behavioral intention to use</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan menggunakan Kembali 2. Keinginan tetap menggunakan 3. Keinginan penggunaan sering
Penggunaan e-government (<i>Actual usage</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah waktu yang digunakan 2. Frekuensi penggunaan

H. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan *e-government* oleh masyarakat, maka penelitian ini bertipe sebagai penelitian survey. Menurut (Adiyanta, 2019) penelitian survey merupakan suatu bentuk aktifitas yang sudah menjadi kebiasaan pada masyarakat, dan banyak diantaranya berpengalaman dengan riset ini sebagai suatu bentuk yang tersendiri atau yang lainnya. Survey riset dikembangkan sebagai bentuk pendekatan positif pada ilmu-ilmu sosial.

2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018), Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya yang simbolnya N.

Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh masyarakat pengguna aplikasi *jogja smart service* di Kota Yogyakarta. Berdasarkan data Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta masyarakat pengguna aplikasi *jogja smart service* di Kota Yogyakarta pada tahun 2021 semuanya berjumlah 74.931 orang dengan layanan yang paling banyak diakses pada kategori kependudukan dan catatan sipil sub pengajuan akta kelahiran.

Menurut Sugiyono (2018), Sampel merupakan merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling adalah suatu cara atau teknik dalam mengambil sampel. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. *Snowball sampling* adalah Teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar (Sugiyono, 2018). Kriteria sampel adalah 50 orang laki-laki dan 50 orang perempuan, berusia ≥ 17 tahun. masyarakat kota Yogyakarta pengguna aktif *Jogja Smart Service*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error* sebesar 10%

$$n = \frac{74931}{1 + 74931(10\%)^2}$$

$$n = \frac{74931}{750,31} = 99,8$$

$$n = 100$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang saya lakukan, teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2018), kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jadi dalam penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebarkan *google form* itu kepada para pegawai di Pemda. Dalam hal jumlah responden (orang/subyek yang diminta mengisi *google form*) yang dikehendaki 100 responden sudah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form* itu.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan para pejabat dan staf yang bertanggungjawab atas implementasi *e-government*. Peneliti mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, dan lain-lain yang berkaitan dengan implementasi *e-government*.

4. Instrument dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut (Alhamid & Anufia, 2019) instrument penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup menurut (Sandjaja & Purnamasari, 2017)

adalah kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Menurut (Nana & Elin, 2018) pengukuran data adalah sebagai penetapan atau pemberian angka pada suatu objek atau kejadian menurut aturan tertentu. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukuran datanya. Skala Likert digunakan untuk menentukan pendapat responden, yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju (Sandjaja & Purnamasari, 2017).

5. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2018), Teknik Analisa data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data yang terkumpul dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan.

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menganalisis data. *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS) merupakan metode nonparametrik yang tidak memerlukan asumsi distribusi dari data (Marliana, 2020). SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas adalah suatu penelitian berkaitan dengan sejauh mana seorang peneliti

mengukur apa yang seharusnya diukur. Secara khusus, validitas penelitian kuantitatif berakar pada pandangan empirisme yang menekankan pada bukti, objektivitas, kebenaran, deduksi, nalar, fakta dan data numerik (Budiastuti & Bandur, 2018). Reliabilitas adalah konsistensi sebuah hasil penelitian dengan menggunakan berbagai metode penelitian dalam kondisi (tempat dan waktu) yang berbeda (Budiastuti & Bandur, 2018). Uji Regresi adalah uji yang digunakan untuk memperoleh permodelan hubungan antara 1 variabel dependen dengan 1 atau lebih variable independent (Harlan, 2018). Uji hipotesa adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data (Sugiyono, 2018).