

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman memasuki era modern ini telah merubah berbagai lingkup kehidupan baik itu pada lingkup ekonomi, sosial maupun politik, mau tidak mau pemerintah harus menyesuaikan diri. Dengan hadirnya Pemerintahan Elektronik (*e-government*) pegawai mulai meninggalkan cara-cara manual dalam pemberian pelayanan. *e-government* menjadi konsep yang diterapkan kedalam sektor publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan tujuan mampu menghasilkan pelayanan publik berkualitas yang efektif, efisien, akuntabel serta transparan. Teknologi menjadi aktor utama dalam konsep *e-government*, kemampuan dalam menggunakan teknologi ini mampu meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis maupun sesama instansi pemerintah lainnya (Syafriyani 2019)

Menurut (Manoharan et al. 2021), Perubahan teknologi secara global telah semakin terlihat, pengembangan *e-government* tidak serta merta diterima begitu saja namun mengikuti berbagai proses. Model mengenai *e-government* menjelaskan bahwa kualitas informasi, layanan dan transaksi dalam pemerintah dilakukan secara online akan terus ditingkatkan. Pertumbuhan dan perkembangan *e-government* di seluruh dunia dipengaruhi oleh privasi dan keamanan, kegunaan, konten, layanan serta keterlibatan warga dan sosial. Dalam penerapan

E-government dalam lingkup global begitu didukung oleh berbagai organisasi internasional. Berbagai lembaga multilateral setiap tahunnya akan mengadakan sebuah riset khusus, survei, dan pemberian peringkat dalam pengimplementasian *e-government* dalam dunia internasional. Seperti yang dilakukan oleh UN (United Nation) sejak tahun 2003 telah melakukan survei mengenai tingkat kinerja *E-government* yang diterapkan di berbagai negara

di belahan dunia melalui Department of Economic and Sosial Affairs. Penggunaan e-government mengalami perkembangan pesat pada hasil survei tahun 2016. Di tahun 2003 terdapat 45 negara yang sudah menyediakan platform pusat layanan dan terdapat 33 negara yang telah memberikan fasilitas transaksi online dalam pelayanan publik. penyediaan layanan portal terpadu guna pelayanan publik atau pelayanan online sudah diterapkan di 90 negara pada tahun 2016. OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) menilai dengan perspektif dan metode yang berbeda dengan UN, menurut OECD transformasi digital dalam menuju kesuksesan program terlihat dari tiga aspek yaitu transparansi dan pelibatan masyarakat, kapasitas implementasi, serta tata kelola dan koordinasi antar institusi (Habibi 2018).

Smart government merupakan inovasi yang lebih rinci dari penerapan e-government, smart government dibentuk guna menunjang e-government bekerja lebih baik. Smart government hadir sebagai konsep pemerintah yang cerdas dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi dan informasi menjadi senjata utama dalam kemajuan di era modern saat ini yang semakin cepat membuat perubahan. Pada era modern saat ini pemerintah telah menerapkan smart government baik itu pada tingkat nasional maupun pada pemerintahan daerah sebagai jawaban dalam globalisasi. Pemerintah yang ada di seuruh dunia sudah meilbatkan diri untuk melibatkan teknologi, dimana teknologi berkontribusi besar dalam pengelolaan data membantu kita untuk dapat memahami masalah sosial yang kompleks yag ada di tengah masyarakat. Dengan konsep smart city pemerintah bisa mempermudah pelayanan dan mengatasi masalah yang ada di masyarakat dengan menciptakan inovasi-inovasi termasuk dalam pengelolaan aplikasi untuk pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri Smart Government sudah mulai diterapkan di berbagai daerah. Sebagaimana dalam PerPres No. 95 tahun 2018 tentang sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres ini dihadirkan guna mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih

dan transparan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas berbasis elektronik. Sejak dikeluarkannya PerPres tersebut telah banyak pemerintah daerah yang mulai menerapkan smart government. Terdapat 500 lebih website pemerintah daerah yang bisa diakses meskipun ada beberapa daerah yang masih dalam tahap persiapan (Yunita and Aprianto, 2018). Smart government di Indonesia pada praktiknya saat ini memiliki nama yang berbeda-beda di setiap daerahnya tetapi masih menggunakan konsep yang sama, Sebagai contoh daerah yang mulai menuju smart government yaitu pada kota Bandung, Sleman, Jakarta dan Surabaya yang sudah berinovasi untuk bisa memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Bandung yaitu e-SPASI, KIA, e-PunTEN dan delivery service, pemerintah Kabupaten Sleman dan Surabaya yang menghadirkan e-kios. Melihat hal tersebut tentunya Indonesia telah siap untuk menerapkan smart government dan banyak lagi daerah-daerah lainnya yang telah menerapkan smart government.

Hal-hal yang tentunya akan mempengaruhi terhadap penggunaan smart government di Indonesia yaitu, kepercayaan biaya (perceived cost), kepercayaan kepada pemerintah (trust in government) dan kepercayaan kepada teknologi (trust in technology) merupakan hal yang dipertimbangkan dalam pengadopsian smart government. Kepercayaan biaya menjelaskan pandangan masyarakat bahwa mengadopsi smart government membutuhkan biaya yang besar. Kepercayaan pada pemerintah menjelaskan bagaimana pemerintah mampu memenuhi kebutuhan akan layanan masyarakat dan menumbuhkan keyakinannya bahwa mengadopsi smart government dapat memberikan keamanan privasi masyarakat. Kepercayaan teknologi menjelaskan keyakinan masyarakat terhadap penggunaan teknologi akan mempermudah dan mengamankan data mereka..

Pemerintah Kabupaten Kotabaru juga sudah mulai menyiapkan smart government untuk menunjang pelayanan agar menjadi maksimal dan memudahkan kedua pihak antara pelayan dan yang dilayani. Salah satu bentuk implementasi smart government dari pemerintah

Kabupaten Kotabaru yaitu dengan menghadirkan aplikasi pelayanan online Bernama Todak Online yang bisa di download di Playstore serta pelayanan melalui WhatsApp. Aplikasi Todak Online diluncurkan pada April 2020, aplikasi ini diluncurkan karena adanya wabah Covid-19 yang melanda sehingga mengharuskan untuk tidak bertatap muka dalam memberikan pelayanan. Pelayanan online dengan menggunakan aplikasi WhatsApp dan Aplikasi Todak Online ini menjadi salah satu jalan agar pelayanan tetap berlangsung di tengah pandemi. Tentunya dengan pemanfaatan teknologi seperti ini mendapat acungan jempol dari masyarakat Kotabaru karena akan sangat mempermudah mereka.

Sebagaimana fokus penelitian ini yang menempatkan Kabupaten Kotabaru sebagai studi kasus dikarenakan setelah Disdukcapil lama beroperasi dan memberikan pelayanan tetapi baru meluncurkan pelayanan berbasis online baik itu melalui aplikasi maupun sosial media. Mengingat Kabupaten Kotabaru memiliki wilayah yang cukup luas, sehingga pelayanan tanpa online cukup menguras biaya dan tenaga para masyarakat yang berada jauh. Terlebih aplikasi Todak Online yang diluncurkan saat ini mengalami kendala dan tidak bisa digunakan lagi, hal tersebut terlihat pada kolom komentar pada aplikasi yang disediakan di Playstore, dimana kolom komentar terisi penuh mengenai keluhan masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Dari hal tersebut kemudian menarik untuk diteliti bagaimana masyarakat kotabaru memandang penggunaan smart government dari segi biaya, kepercayaan pada pemerintah hingga kepercayaan terhadap teknologi yang diadopsi.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah pengaruh Kepercayaan biaya, Kepercayaan pada pemerintah, dan Kepercayaan pada teknologi terhadap penggunaan *smart government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru tahun 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui pengaruh kepercayaan biaya, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada teknologi terhadap penggunaan smart government: Studi pada masyarakat pengguna pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru 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 Kabupaten Kotabaru, 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 di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut :

- 1) Maulana and Siska (2018), **Kajian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Online di Pemerintah Kota Banjarmasin**. Jurnal tersebut menjelaskan mengenai indeks kepuasan masyarakat. tingkat ketidakpuasan masyarakat Banjarmasin terhadap layanan informasi berbasis online mencapai angka 71,66. Hal tersebut terjadi karena permasalahan teknis ketika mengakses website. Pemerintah Banjarmasin berusaha untuk memprioritaskan layanan informasi publik online agar mencapai angka kepuasan yang tinggi dengan dukungan langsung maupun

tidak langsung seperti tingkat Pendidikan dan jumlah SDM, anggaran dan fasilitas, ketersediaan data dan proses pengolahan informasi serta penguasaan IT dan kualitas software.

- 2) Sobandi (2018), **Peran Bandung Command Center (BCC) dalam Mengembangkan Smart Government di Kota Bandung (Studi Deskriptif di Pemerintah Kota Bandung)**. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini menghasilkan temuan yang berkaitan dengan Bandung Comand Center (BCC) dan perkembangan smart government yaitu BCC telah berjalan sesuai dengan prosesnya dari hal perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi dengan menerapkan konsep control, observ, dan connect ke 2 jenis layanan, masyarakat dan pimpinan. kemudian smart government di kota Bandung telah menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan dan mendapat penghargaan, namun sarana dan prasarana maupun SDM menjadi kendala. Adapun Langkah menghadapi kendala tersebut dengan mengoptimalkan anggaran, mencari tenaga ahli, dan penyuluhan kepada masyarakat.
- 3) Mayowan (2019), Dengan Judul Penerapan **Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)**. Penelitian ini dilakukan di empat desa yang ada di Kabupaten Lamongan dengan tujuan untuk mengetahui kesiapan desa dalam menerapkan TIK. Hasil penelitian dari jurnal tersebut bahwa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dalam hal teknologi informai dan komunikasi, jaringan yang belum merata, kebutuhan lembaga sudah tercukupi dan adanya dukungan anggaran dari lembaga yang memiliki wewenang serta belum terakomodirnya semua kebutuhan layanan kedalam sistem informasi.
- 4) Rahmadanita, Santoso, and Wasistiono (2019), **Implementasi Kebijakan Smart Government dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung**. Jurnal terseut menjelaskan bahwa penerapan smart government yang bertujuan untuk

menjadikan smart city yang berada di kota Bandung menghasilkan dampak positif bagi kelompok sasarannya, baik itu dari konteks implementasi dan isi kebijakan. Implementasi smart government di kota Bandung terpengaruhi oleh isi kebijakan atau content of policy, sehingga content of policy mempengaruhi outcome.

- 5) Syafriyani (2019), dengan jurnalnya yang berjudul **Implementasi E-Government dalam Menjawab Tantangan Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep**. Jurnal tersebut menjelaskan mengenai seiring perkembangan zaman teknologi menjadi pemeran penting yang juga masuk kedalam dunia pemerintahan dan pelayanan publik. Hal tersebut yang mendorong pemerintah di Kabupaten Sumenep yang telah menerapkan ICT sehingga mampu menciptakan pelayanan publik terbaik untuk masyarakatnya.
- 6) Jurnal karya (Meidiansyah, Antoni, and Akbar 2019), dengan judul **Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik Kecamatan Kota Agung (Studi Kasus : E-Government Kabupaten Lahat**. Jurnal tersebut menjelaskan mengenai penggunaan e-government portal website digunakan sebagai pelayan publik, produk dan kepuasan masyarakat Kabupaten Lahat. Website ini dihadirkan untuk mengukur kepuasan masyarakat penggunaannya. Pada kabupaten lahat antarmuka e-government belum mencapai tingkat usability artinya perlu adanya pelatihan kepada publik.
- 7) Kertati (2020), yang berjudul **Implementasi Smart Government Kota Surakarta**. Hasil penelitian tersebut menjelaskan pemerintah daerah Surakarta sudah memenuhi syarat untuk menjadi kota pintar tetapi dalam hal SDM dan fasilitas belum terlaksana secara maksimal, respon publik terhadap smart government tidak optimal hanya kelas tertentu yang ikut berpartisipasi, layanan publik yang menerapkan TI terdapat pada 16 prangkat daerah, penggunaan layanan menggunakan TI meningkat, dan rendahnya akses layanan publik akibat dari kerentanan dalam hal sosial, ekonomi dan usia.

- 8) Melinda, Syamsurizaldi, and Kabullah (2020), jurnal berjudul **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang**. Jurnal tersebut menjelaskan bahwa Inovasi PADUKO merupakan aplikasi yang mencakup 9 jenis layanan kependudukan. Inovasi PADUKO telah berjalan cukup optimal dan mampu menempatkan diri di hati masyarakat. Hal tersebut terlihat dengan adanya efisiensi biaya dan efektivitas waktu serta hadirnya inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, namun juga masih terdapat kendala seperti permasalahan server dan jaringan.
- 9) Jurnal karya Hadi, Asworo, and Taqwa (2020), dengan judul **Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)**. Artikel ini menjelaskan mengenai betapa pentingnya dialog antara masyarakat dan pemerintah dengan menghadirkan inovasi pelayanan publik yang diambil aspirasi dengan system Bottom-up innovation. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan malang online (SINGO) yang diberlakukan di kelurahan Sawojajar merupakan inovasi yang berhasil akibat dari dialogis antara pemerintah dan masyarakat. Dimana aplikasi tersebut menjadi aplikasi yang diciptakan dan digagas oleh masyarakat setempat dengan dukungan pemerintah.
- 10) Jurnal karya Putra et al. (2021), dengan judul **Penerapan Business Process Modeling Notation (BPMN) untuk Memodelkan Smart Government Kelurahan di Kota Prabumulih**. Dalam jurnal tersebut menjelaskan bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah kota Prabumulih bekerjasama dengan PT. AMMACUE IHALALS UMMATIN untuk menciptakan system informasi smart government. Dimana hal tersebut berfokus pada system administrasi Kelurahan Prabumulih berkonsep melakukan Kerjasama dengan pemodelan bisnis.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian di atas. Penelitian ini berfokus pada Pengaruh Kepercayaan Biaya (*Perceived Cost*), Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in Government*), dan Kepercayaan pada teknologi (*Trust in Technology*) terhadap penggunaan *smart government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru tahun 2021.

1.6 Kerangka Teoretik

Kerangka teori merupakan sekumpulan teori-teori yang digunakan sebagai kerangka dasar mengenai konsep-konsep tertentu dalam penelitian dengan tujuan untuk membatasi pembahasan dan lebih berfokus kepada tujuan penelitian (Al-hamdi et al, 2020). Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1.6.1. Smart Government dan Electronic Government

1. Definisi Smart government dan Elektronik government

Menurut Tampubolon dalam Irfan (2018), smart government salah satu bagian dari pemerintahan yang berkriteria pemberi pelayanan kepada publik, berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, dan hal yang utama ialah transparansi birokrasi dan tidak mempersulit masyarakat. Selain hal tersebut juga harus memiliki pandangan politik dan strategi yang jelas dan memberikan manfaat untuk masyarakat..

Enceng & Hidayat dalam Irfan (2018) mendefinisikan smart government sebagai perbaikan layanan yang mengutamakan teknologi. Smart government memerlukan Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Keterlibatan masyarakat itu berupa pemberian masukan, saran dan kritik terhadap kinerja pemerintah.

Smart government merupakan bentuk kemajuan yang menunjukkan setiap orang dan anggota masyarakat lainnya mampu mendapatkan kesempatan, berpartisipasi, berkomunikasi Ketika berada dimana pun dengan perangkat yang terhubung dengan pemerintah yang cerdas menghadirkan kesempatan untuk keterlibatan warga dengan cara yang berpusat pada

pengguna, Albreiki, Ameen, and Bhaumik (2019). Pemanfaatan nyata dari smart government meliputi frekuensi, sifat, luas, kesesuaian, jumlah dan tujuan penggunaan (Al-obaithani et al. 2018). Menurut (Alshamsi et al. 2020), indikator dalam penggunaan smart government yaitu:

1. Informasi yang dibutuhkan tersedia secara online

Masyarakat yang membutuhkan informasi ataupun layanan dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan mengakses website atau media online lainnya yang tertaut dengan pemerintah.

2. Menggunakan layanan untuk kebutuhan sekarang

Dalam memenuhi kebutuhan akan layanan dan mendapatkan informasi secara online masyarakat mampu mengakses dimanapun dan kapan pun dengan cara yang mudah.

3. Menggunakan layanan di masa depan

Masyarakat akan terus menggunakan layanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk aplikasi maupun website untuk memperoleh informasi mendapatkan layanan.

E-government merupakan bagian dari smart government, Elektronik Government ialah berbagai kumpulan konsep dalam hal pelayanan publik baik itu pada pelayanan tingkat daerah maupun pusat dengan melibatkan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dengan tujuan meningkatkan proses pelayanan agar lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel (Nasrullah, 2018).

2. Tujuan Smart government

Menurut Albreiki, Ameen, and Bhaumik (2019), smart government yaitu pemerintah yang bertujuan memberi peningkatan layanan sektor publik, jaringan pemerintah, efisiensi, prosedur yang lebih sederhana, partisipasi warga yang lebih tinggi, serta menawarkan nilai

yang lebih tinggi kepada publik melalui layanan mereka. Semua tujuan ini bertujuan untuk menyediakan aksesibilitas yang lebih baik dari layanan smart government kepada penggunanya.

Pembentukan hukum dan bebas dalam mengemukakan pendapat dalam berdemokrasi dibutuhkan sebagai penjamin keselamatan, keamanan dan kenyamanan masyarakat. Pemerintah berencana untuk meningkatkan struktur pembangunan yang nyata, mengelola sumber daya dan mengendalikan arus ekonomi merupakan langkah dasar pemerintah untuk mengurangi impor dan mulai memanfaatkan hasil bumi dengan dukungan dari sumber daya manusia asli dari daerah. Dan yang terpenting dalam menciptakan smart government adalah terbentuknya karakter pemerintah yang profesional, bertanggung jawab dan bersih (Mursalim 2017).

Smart government mengacu pada setiap transaksi antara pemerintah dan warga yang terjadi melalui teknologi (Alhadidi dan Rezgui dalam Almuraqab, 2017). Smart government sangat penting untuk pembangunan sosial-ekonomi suatu negara. Agar penerapan smart government tersebut berhasil, warga negara perlu berkontribusi. Keberhasilan implementasi layanan smart government bergantung pada bagaimana masyarakat memandang smart government. Teknologi yang tersedia mungkin tidak diterima oleh masyarakat Jika layanan smart government tidak dimanfaatkan secara efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengadopsian smart government ialah biaya yang dirasakan, kepercayaan terhadap pemerintah dan kepercayaan pada teknologi informasi (Almuraqab and Jasimuddin 2017).

1.6.2. Kepercayaan biaya (*Perceived Cost*)

Kepercayaan biaya (*Perceived Cost*) adalah persepsi pengguna atau konsumen mengenai harga atau pengorbanan yang harus dilalui untuk bisa memiliki suatu produk barang atau jasa dibanding dengan produk sejenis lainnya (Xu & Sun dalam Marsaulina, 2019). Sementara itu menurut (Gustin, Dinurri, and Shohiha, 2021) Persepsi biaya menjelaskan

seberapa jauh seseorang akan percaya bahwa dia akan mendapatkan penghasilan akibat dari penggunaan pembayaran.

Perceived cost dalam smart government merupakan persepsi masyarakat mengenai kerugian biaya dan tenaga serta usaha yang dibutuhkan dalam penggunaan pelayanan berbasis elektronik, (Jasimuddin, Mishra, and A. Saif Almuraqab 2017). Biaya teknologi relatif mahal sehingga mempengaruhi niat masyarakat untuk mengadopsi penggunaan teknologi, biaya memberikan dampak negatif terhadap minat pengguna untuk menggunakan teknologi (Jasimuddin et al. 2017).

Menurut Althunibat dalam Jasimuddin et al. (2017), semakin besar pandangan akan kemudahan teknologi dalam layanan smart government maka akan semakin besar minat orang untuk menggunakan teknologi, kemudahan menjadi pengaruh dalam menumbuhkan niat penggunaan.

Dalam pengadopsian smart government tentunya pandangan biaya dari masyarakat mempengaruhi penerapannya, Dalam konteks perilaku warga, harga dianggap sebagai faktor yang sangat penting. Menurut Almuraqab and Jasimuddin, (2017) Indikator pandangan masyarakat mengenai penggunaan smart government yaitu:

1. Menggunakan teknologi butuh biaya besar

Biaya dalam mengadopsi smart government tinggi seperti layanan komputer, internet, penggunaan listrik dan media sosial

2. Menggunakan teknologi butuh waktu belajar lama

kemudahan dalam mempelajari teknologi layanan online yang disediakan oleh pemerintah akan mempersingkat waktu dan mengurangi biaya.

3. Menggunakan teknologi butuh usaha yang lebih

Untuk dapat mengakses layanan pemerintah secara online memerlukan perangkat pendukung yang sulit untuk didapatkan dengan harga yang terjangkau.

1.6.3. Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in Government*)

Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in Government*) adalah sebuah bentuk perilaku pemerintah yang bersifat jujur, dan kooperatif yang diberikan kepada masyarakat sehingga mampu memenuhi harapan dan keyakinan dalam masyarakat (Purnamasari, Pratiwi, and Sukirman 2018). Sementara itu menurut Rian Andhika (2018) kepercayaan terhadap pemerintah merupakan bentuk ekspektasi perilaku antara masyarakat dengan pemerintah yang menjadi tuntutan pemerintah untuk memenuhi ekspektasi tersebut.

Menurut Purwanto (2018) kepercayaan terhadap pemerintah meliputi kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada kemampuan pemerintah, kemauan pemerintah maupun kepercayaan terhadap komitmen pemerintah mengenai layanan smart government. Kepercayaan pada pemerintah meliputi kemampuan pemerintah dalam mengembangkan dan menyediakan layanan elektronik kepada masyarakat. Kepercayaan kepada pemerintah dibangun dengan melakukan Tindakan penyediaan layanan yang aman dan konsisten.

Warga harus menaruh kepercayaan kepada Lembaga pemerintah bahwa layanan smart government yang disediakan pemerintah bukan untuk mengawasi mereka namun untuk tujuan yang menguntungkan (Althunibad dalam Almuraqab and Jasimuddin 2017). Menurut Rahman dalam Jasimuddin et al. (2017), Kurangnya kepercayaan pada pemerintah dalam kaitannya dengan teknologi dapat mengecilkan niat mereka untuk menggunakan teknologi digital, indikator keberhasilan pemerintah dalam menumbuhkan kepercayaan warga yaitu:

1. Pemerintah mampu menyediakan layanan online

Pengguna meyakini bahwa pemerintah mampu memfasilitasi kebutuhannya melalui pelayanan online dengan menghadirkan website maupun aplikasi pemerintah.

2. Pemerintah akan selalu memberikan pelayan

Pengguna meyakini bahwa pemerintah akan selalu membantu dalam memenuhi kebutuhannya baik itu kebutuhan dalam pelayanan maupun kebutuhan informasi.

3. Pemerintah melindungi privasi pengguna

Pengguna meyakini bahwa pemerintah akan melindungi identitasnya ketika menggunakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah agar tidak disalahgunakan.

1.6.4. Kepercayaan pada teknologi (*Trust in Technology*)

Kepercayaan teknologi (*Trust in Technology*) merupakan suatu keinginan pribadi atas dasar ekspektasinya bahwa teknologi dapat diprediksi, bermanfaat dan handal (Lippert dalam Azizah, 2018). Kepercayaan pada teknologi sebagai suatu keyakinan bahwa bisa mendapatkan layanan dari sesuatu dengan penuh terhadap penggunaannya (Azizah, 2018).

Menurut Purwanto (2018), Kepercayaan yang diberikan kepada sistem teknologi informasi smart government berkaitan erat dengan kepercayaan infrastruktur dan kepercayaan sistem dari organisasi pemerintah yang berbentuk pelayanan elektronik. Kepercayaan terhadap smart government erat kaitannya dengan keamanan dan privasi yang disediakan oleh pemerintah kepada pengguna. Sehingga hal utama dalam layanan smart government ialah kepercayaan dan privasi masyarakat (Deakins dan Dillon dalam Purwanto 2018).

Menurut Muflihah and Susanto (2017), keinginan masyarakat dalam menggunakan smart government dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap internet dalam hal keamanan dan struktur kinerja internet serta kebijakan pemerintah. Menurut Almarashdeh (2018), Kepercayaan teknologi dalam pelayanan diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Keamanan sistem

Pengguna meyakini bahwa system menjamin keselamatan dokumen saya dengan aman tanpa ada kebocoran data.

2. Kebijakan

Pengguna meyakini bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan didukung oleh aturan hukum yang jelas sehingga mampu meningkatkan niat menggunakan teknologi.

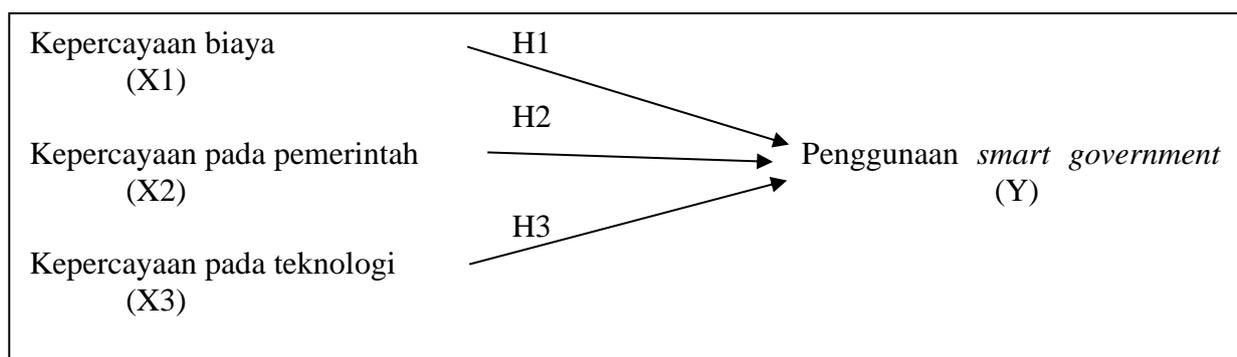
3. Kualitas platform pemerintah

Pengguna meyakini bahwa web atau aplikasi yang disediakan oleh instansi pemerintah aman dari gangguan yang berupa peretasan.

Karena salah satu faktor penentu keberhasilan smart government adalah penerimaan pengguna, mencapai penerimaan pengguna yang tinggi merupakan tantangan besar. Peningkatan penerimaan pengguna tergantung pada implementasi dan desain layanan dengan memberikan warga layanan yang sesuai dan bernilai untuk menjadi bagian dari kehidupan mereka sehari-hari. Selain itu, perangkat seluler adalah teknologi yang sempurna untuk meningkatkan interaksi antara pengguna dan layanan pemerintah. Oleh karena itu, konten harus relevan, tepat sasaran, dan singkat. Juga, dukungan, sumber daya dan pengetahuan harus diberikan kepada berbagai pengguna di masyarakat (Almarashdeh 2018).

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 Kepercayaan Biaya (*Perceived Cost*) mempengaruhi penggunaan *smart government* secara negatif dan signifikan.

1.7.2 Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in Government*) mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.3 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*

Menurut Tampubolon dalam (Irfan 2018), Smart government merupakan pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan Agar berkerja secara efisien, efektif dan akuntabel dalam pemberian pelayanan kepada publik.

1.8.1.1. Kepercayaan biaya (Perceived Cost)

Perceived cost merupakan pandangan masyarakat akan biaya yang digunakan dalam mengadopsi teknologi dalam pelayanan berbasis smart government.,(Jasimuddin, Mishra, and A. Saif Almuraqab 2017).

1.8.1.1. Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in Government*)

Kepercayaan kepada pemerintah merupakan sebuah perilaku jujur yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat agar mampu menumbuhkan keyakinan masyarakat terhadap dirinya. (Purnamasari et al. 2018)

1.8.1.1. Kepercayaan kepada teknologi (*Trust in Technology*)

Menurut Purwanto (2018) Kepercayaan teknologi merupakan keyakinan pengguna bahwa infrastruktur atau sistem teknologi informasi yang diberikan pemerintah dapat diandalkan dan memberikan keamanan.

1.8.2. Definisi operasional

1.8.2.1. Indikator penggunaan *smart government*

- a. Informasi yang dibutuhkan tersedia secara online
- b. Menggunakan layanan untuk kebutuhan sekarang
- c. Menggunakan layanan di masa depan

1.8.2.2. Indikator kepercayaan biaya (*Perceived Cost*)

- a. Menggunakan teknologi butuh biaya besar
- b. Menggunakan teknologi butuh waktu belajar lama
- c. Menggunakan teknologi butuh usaha yang lebih

1.8.2.3. Indikator kepercayaan pada pemerintah (*Trust in Government*)

- a. Pemerintah mampu menyediakan layanan online
- b. Pemerintah akan selalu memberikan pelayanan
- c. Pemerintah melindungi privasi pengguna

1.8.2.4. Indikator kepercayaan pada teknologi (*Trust in Technology*)

- a. Keamanan system
- b. Kebijakan
- c. Kualitas platform pemerintah

1.9 Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk pengaruh kepercayaan biaya, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada teknologi terhadap penggunaan smart government, maka penelitian ini bertipe sebagai penelitian survey. Penelitian survey merupakan salah satu bentuk penelitian kuantitatif. Menurut (Nazir dalam Ruslianda, 2019), metode survey adalah suatu penyelidikan yang dilakukan untuk mencari fakta-fakta berdasarkan pada gejala-gejala yang terjadi dan mencari keterangan secara faktual yang berkaitan dengan sosial, ekonomi, institusi maupun politik. Metode survey membedah lebih dalam dan memahami masalah serta mencari pembenaran terhadap keadaan dan praktek yang sedang berlangsung.

1.9.2. Populasi dan Sample

Menuru Djarwanto PS dan Subagyo dalam Khotimah, et al. (2020), Populasi merupakan satuan-satuan atau individu-individu yang dijumlahkan secara keseluruhan yang diteliti karakteristiknya. Satuan tersebut dinamai unit analisis, seperti institusi-institusi, benda-benda, dan orang-orang, dst.

Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa pelayanan online di Disdukcapil Kabupaten Kotabaru, Provinsi Kalimantan Selatan yang dilakukan pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, September tahun 2021 yang semuanya berjumlah 4.665 orang yang mengajukan permohonan, dari jumlah tersebut sudah termasuk dalam pelayanan KTP elektronik, KIA, KK, Surat pindah

dan AKTA. Pengambilan data dilakukan pada bulan tersebut guna mempermudah dalam perhitungan data dan mengurangi waktu, biaya dan tenaga. Jika bulan terlalu banyak maka responden akan terlalu banyak.

Menurut Sugiyono dalam Sunarsi (2018), Sampel adalah bagian dari jumlah dan ciri-ciri suatu populasi. Jika populasi besar dan peneliti tidak dapat mempelajari seluruh populasi karena anggaran, personel, keterbatasan waktu, dll, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang kita pelajari dari sampel menerapkan kesimpulan pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar terwakili atau representatif. Sedangkan Teknik sampling merupakan cara agar mendapatkan sampel dengan sesuai untuk dijadikan sumber data (Sugiyono dalam Wijaya, 2019).

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, yakni $[n = N / (1 + Ne^2)]$, dengan taraf signifikan 10%, rumus slovin merupakan formula untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti.

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

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (10%)

Perhitungan sampel:

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

$$n = 4.665 / (1 + (4.665 \times 0,1^2))$$

$$n = 4.665 / 47,65$$

$$n = 98$$

Jadi jumlah sampel 98

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto dalam Nuraida (2020), teknik pengumpulan data merupakan metode yang diterapkan oleh peneliti guna mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penerapannya peneliti memerlukan alat bantu sebagai instrumennya agar proses pengumpulan data menjadi lebih mudah.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner (angket). Menurut Sugiyono dalam Mar'atusholihah, Priyanto, and Damayani (2019), Kuisisioner merupakan sebuah cara mengumpulkan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioer kepada masyarakat yang menjadi sampel (responden) penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti menyebarkan *google form* itu kepada masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa pelayanan online secara acak (*random sampling*). Dalam hal jumlah responden (orang/subyek yang diminta mengisi *google form*) yang dikehendaki sudah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form*.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan para pegawai dan staf Pemda di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kotabaru yang mengurus masalah pelayanan *online* dan dengan beberapa orang masyarakat yang menggunakan perizinan *online* itu. Peneliti mendapatkan dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, SOP, booklet, dan/atau lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan *online* itu.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut Arikunto dalam Nuraida (2020) instrument penelitian merupakan alat yang digunakan dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan mempermudah

pekerjaan dan mendapatkan hasil yang baik. Tes dan lembar observasi merupakan alat dalam pengumpulan data.

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup, adalah kuesioner yang alternatif jawabannya telah disediakan (Wirawan dalam Giantara and Astuti 2020).

Pengukuran data merupakan proses untuk memberikan ukuran maupun skala (skor) kepada sesuatu yang sesuai dengan karakteristi yang diukur (Yus, 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. Skala likert digunakan guna mengukur persepsi, pendapat dan sikap kelompok maupun seseorang mengenai gejala sosia atau kejadian social (Purwanto 2018).

1.9.5 Teknik Analisa Data

Teknik Analisa data merupakan usaha yang dilakukan untuk mencari dan menata hasil dari wawancara, observasi dan lainnya secara sistematis agar bisa menambah pemahaman peneliti mengenai kasus yang diteliti sebagai temuan baru yang disajikan kepada orang lain (Noeng Muhadjir dalam Rijali, 2019)

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS merupakan salah satu dari metode analisi data, SEM merupakan metode yang membantu peneliti untuk memasukkan variable-variabel yang tidak bisa diamati tetapi yang hanya bisa diukur secara tidak langsung oleh variabel indikator atau laten. PLS bisa digunakan untuk sampel dalam jumlah kecil (Juliandi, 2018).

SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas merupakan keshahihan yang digunakan agar mengetahui seberapa tepat suatu alat ukur mampu bekerja sesuai fungsinya (Sunarsi, 2018).

Reliabilitas merupakan serangkaian alat ukur atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran tersebut dilakan secara berulang denga menggunakan alat ukur tersebut (Sunarsi, 2018). Uji Regresi adalah kajian dari hubungan (sebab-akibat) antara variable satu dengan variable lainnya (Yuliara, 2020). Uji Hipotesa merupakan suatu pengujian data statistik guna mengetahui data hipotesis tersebut dapat ditolak atau diterima (Maulidar, 2017).