

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era revolusi industri 4.0 merupakan era di mana corak produksi atau cara manusia memproduksi sesuatu sudah dilakukan dengan bantuan atau sepenuhnya difokuskan pada teknologi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari dewasa ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat sekali, baik dalam menerima informasi maupun mencari informasi sehingga membantu masyarakat dalam mempelajari, mencari serta mendapatkan informasi yang diinginkannya dengan sangat mudah serta dapat diakses kapan saja, dimana saja dan dari siapa saja, (Parsaorantua 2017) hal ini menjadikan Perilaku masyarakat yang awalnya tradisional berubah menjadi modern, merupakan akibat dari berkembangnya teknologi informasi yang semakin maju (Alyda, 2020). Kemudahan transaksi dalam berbagai sektor seperti pariwisata, jual beli, pembelajaran, serta hal lain yang dilakukan melalui internet telah mendorong minat masyarakat. Dengan demikian adanya teknologi informasi semua kegiatan manusia yang awalnya dilakukan secara manual menjadi efektif dan efisien.

Teknologi informasi dan komunikasi dalam revolusi industri 4.0 berperan sangat penting untuk kemajuan manusia baik untuk individu maupun untuk organisasi kelompok, Salah satu kemajuan yang paling dominan dari teknologi dalam pemerintahan adalah bagaimana menciptakan tempat berkumpul yang disebut dengan ruang publik. Menurut ( Abhipraya, F. A., & Widodo, B. E. C. 2021) berpendapat bahwa internet dianggap mampu memperluas dan membuat pluralitas ruang publik tanpa batasan terhadap isu tertentu dalam kebebasan memberikan pendapat pada sebuah fenomena. kaitannya dengan organisasi pemerintah, peran teknologi sangat berpengaruh untuk kemajuan pemerintahan. Menurut Carter dan Belanger dalam (Ariessa Purwidyasari, 2017) layanan

publik menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dapat meningkatkan pelayanan dari pemerintah ke bisnis (*Government-to-business/G2B*), pemerintah ke masyarakat (*Government-to-citizen/G2C*), Pemerintah ke ekonomi (*Government-to-Economic/G2E*), dan pemerintah ke pemerintah (*Government-to-Government/G2G*). Dengan demikian penerapan sistem pemerintahan dengan menggunakan pelayanan elektronik sejalan dengan teori E-Government. Menurut (Arwati & Latif, 2019) E-Government merupakan pelayanan publik yang disediakan pemerintah secara online, penggunaan teknologi dengan tujuan memberikan pelayanan yang mudah, sehingga meningkatkan kerja internal sektor tanpa biaya dan mempercepat kinerja khususnya dalam waktu pelayanan akan semakin efektif. Banyak pemerintah diberbagai negara telah mengimplementasikan e-government. Pemerintah, Inggris telah mengimplementasikan government untuk mencapai efisiensi, penerapan bea cukai online yang diterapkan pemerintah Inggris adalah untuk mencapai efisiensi (Heny & Nurdi, 2019). Penerapan *e-government* juga telah di implementasikan di Indonesia, sehingga sistem pemerintah menjadi lebih efektif dan dapat memaksimalkan pelayanan publik. (Muflihah & Susanto, 2017). Salah satu hasil penerapan e-Government adalah peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan publik melalui penyelenggaraan layanan publik secara online. Menurut (Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. 2018). Dalam pelayanan publik Pemerintah jangan sampai mengesampingkan hak-hak yang dimiliki oleh rakyat dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik, karena tugas dan fungsi negara adalah melindungi rakyat dan memenuhi segala kebutuhannya termasuk dalam pelayanan publik

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pasal 1 ayat 1 menerangkan bahwa Sistem pemerintahan berbasis elektronik atau disingkat (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan adanya sistem pemerintah berbasis elektronik ini memudahkan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Pelayanan publik di Indonesia juga diatur dalam Undang-undang Republik

Indonesia no 25 tahun 2009 dilakukan oleh penyelenggara negara, Lembaga independen, korporasi yang dibentuk berdasarkan Undang-undang. Berdasarkan undang-undang tersebut maka penyelenggara negara terkhusus instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani warga negara.

Dalam melayani warga negara peran teknologi sangat berpengaruh untuk memudahkan administrasi dan lain sebagainya, karena dapat mempermudah pelayanan tersebut. adanya pemerintahan berbasis elektronik tujuannya mampu menciptakan keterbukaan atau transparansi yang dilakukan pemerintah dan masyarakat (Arwati & Latif, 2019). Sedangkan menurut (Purnomo, E. P) Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat, hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat diberbagai bidang. Dalam penerapannya, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik ini masih memiliki beberapa faktor masalah yaitu, pemahaman yang rendah pada birokrasi, dorongan kinerja dalam mengimplementasikan masih rendah, instansi memiliki staf yang mayoritas bukan tenaga pemerintah dari berbagai macam latar belakang pendidikan, dan keterbatasan kompetensi teknologi informasi dan komunikasi dalam mengatur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Serta masyarakat yang kurang siap dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut (Adhinda Dewi Agustine, 2017) permasalahan yang terjadi berdasarkan Focus Group Discussion (FGD) yang dilaksanakan di Dindikcapil Banyumas adalah sebagai berikut :

1. Minimnya kualitas sumber daya manusia yang paham mengenai teknologi.
2. Belum adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* dimana hal ini sangat penting untuk menyamakan persepsi dalam mengembangkan *e – government*.
3. Tidak adanya pembagian akses kontrol pengguna yang jelas pada beberapa sistem informasi.
4. Kurangnya kesadaran ketersediaan mengenai data dan informasi oleh pimpinan.

Kemudahan dalam pelayanan berbasis teknologi sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan administrasi dalam bernegara. Pemerintah sebagai sebuah lembaga organisasi yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan asas efektif dan efisien. (Adhinda Dewi Agustine, 2016).serta peran masyarakat juga sangat penting untuk bekerja sama dengan pemerintah agar tujuan yang dicapai dapat terlaksana dengan baik. (Nopriono, N., & Suswanta, S. 2019) .Dalam Hal ini yang menjadikan kabupaten Banyumas melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil membuat program dalam website dan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi seperti membuat akte kelahiran, akte kematian, pembuatan KTP Elektronik, kartu identitas anak, kartu keluarga, perpindahan keluar, kedatangan, dan sinkronisasi data untuk BPJS, Bank, dan lain-lain. Pelayanan administrasi ini dapat diakses pada laman web dan aplikasi, untuk laman web bisa diakses melalui [gratiskabeh.banyumaskab.go.id/](http://gratiskabeh.banyumaskab.go.id/) serta untuk mengakses lewat aplikasi dapat di download di google playstore dengan kata kunci Gratis Kabeh pada pengguna android.

Pelayanan publik dengan basis elektronik dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, hal tersebut dikatakan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Banyumas Lily Listiani. “Ya masyarakat sekarang tidak perlu antri dan berdesakkan di kantor. Masyarakat bisa melakukan pekerjaan lainnya sementara adminduk tetap bisa diurus,” (*Bikin KTP, KK, KIA, Begini Urutan Prosedur Online Di Dindukcapil Banyumas / RADAR Banyumas*, n.d.). Menurut Parasuraman dalam (Lynawati et al., 2016) Secara teoritis, kualitas pelayanan memiliki beberapa macam dimensi, di dalam pelayanan terdapat 5 (lima) dimensi, yaitu: (1) bukti fisik (tangibles), (2) reliabilitas (reliability), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) jaminan (assurance), dan (5) empati (empathy). Berpijak pada pentingnya kualitas pelayanan, maka kewajiban Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyumas harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu agar masyarakat pengguna jasa merasa puas.

Selain itu transparansi merupakan faktor penting dalam menjalankan pelayanan publik, dengan demikian pemerintah Kabupaten melalui Dindukcapil memberikan data grafik pelayanan. Berikut merupakan grafik laporan masyarakat mengenai pelayanan administrasi akte kelahiran, akte kematian, pembuatan KTP Elektronik, kartu identitas anak, kartu keluarga, perpindahan keluar, kedatangan, dan sinkronisasi data untuk BPJS, Bank. Berikut merupakan data pelaporan data berdasarkan tahun 2019-2021

No	Tahun	Total Pelapor
1	2019	93.033
2	2020	87.231
3	2021	84.453

**Table 1.1 Pelapor Gratis Kabeh**

Sumber : [www.gratiskabeh.banyumaskab.go.id/](http://www.gratiskabeh.banyumaskab.go.id/)

Pada data grafik diatas menunjukkan pengguna layanan elektronik kabupaten Banyumas per tahun menunjukkan hasil yang kurang baik, dengan melihat data pertahun (*Statistik - Pelayanan Online Dindukcapil Banyumas*, n.d.). Jika melihat data grafik diatas warga masyarakat Banyumas mempunyai minat yang kurang baik dalam kurun waktu 3 tahun menggunakan pelayanan online. Inilah yang menjadi masalah-masalah diberbagai pemerintahan daerah. Menurut (Bachtiar et al., 2020) masyarakat Indonesia belum sepenuhnya siap untuk berpartisipasi dalam implementasi *e-government*. Sikap dan perilaku masyarakat masih banyak yang menggunakan cara konvensional dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan.

Hadirnya *e-government* di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik agar efektif dan efisien memerlukan peran masyarakat, karena masyarakat bukan hanya menjadi objek tetapi menjadi aktor dalam interaksi dengan pemerintah. (Pribadi, U & Iqbal, M 2020). Oleh karena itu implementasi *e-government* baik pada tingkat pusat, daerah, maupun sampai tingkat yang paling

rendah yaitu pedesaan harus memperhatikan faktor masyarakatnya termasuk dalam hal perilaku, keyakinan dan sikap masyarakat dalam implementasi *e-government*.

## **B. Rumusan Masalah**

Seberapa besar pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku masyarakat terhadap penggunaan aplikasi gratis kabeh?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### a. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap pengguna *e-government* oleh masyarakat.

### b. Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap pengguna *e-government* oleh masyarakat.
- 2) Memberikan masukan dan pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam kajian tentang pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap pengguna *e-government* oleh masyarakat. pada organisasi pemerintah.
- 3) Memberikan masukan kepada organisasi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas *e-government* untuk kepuasan masyarakat.

### c. Manfaat praktis

Sebagai rujukan bagi pemerintah di Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas implementasi *e-government* untuk mewujudkan organisasi pemerintah daerah yang berkembang.

## **D. Tinjauan Pustaka**

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan implementasi *e-government* di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/ diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

(Prisma Yunita & Aprianto, 2018) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif tentang Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan *e-government* di Indonesia pada tahun 2018. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dari segi penilaian masyarakat menunjukkan penggunaan layanan berbasis elektronik dipengaruhi oleh faktor kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Sedangkan hal yang sama dikemukakan juga oleh (Nur Aminudin, M.T.I, 2018) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif, hasil dari penelitian ini adalah yakni bahwa masyarakat menggunakan pelayanan secara elektronik dipengaruhi oleh politik dan kebijakan pemerintah. Nanang et al. (2018) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengadaan barang dan jasa melalui E- Government di Indonesia tahun 2018. Hasil penelitiannya menunjukkan pengaruh penggunaan *e-government* dalam penyediaan barang dan jasa oleh masyarakat dipengaruhi oleh efisien dan penghematan biaya. (Wulansari & Inayati, 2019) melakukan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif mengenai faktor-faktor kematangan implementasi *e-government* yang berorientasi kepada masyarakat, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan layanan *e-government* dipengaruhi oleh faktor kebudayaan dan kebijakan pemerintah yang berorientasi kepada masyarakat.

Anass dan Jacques (2019) meneliti dengan metode kuantitatif tentang kepercayaan masyarakat terhadap e-government *The Influence of Privacy and Security Concerns* di Afrika tahun 2019. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa kepercayaan masyarakat menggunakan e-government itu dipengaruhi oleh faktor privasi dan keamanan pada saat menggunakan pelayanan publik berbasis elektronik. Hal yang sama dikatakan oleh Purwanto dan Susanto (2018) meneliti dengan metode kuantitatif mengatakan bahwa kepercayaan publik kepada e-Government di Indonesia tahun 2018. Hasil dari penelitiannya mengatakan kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-government* dipengaruhi oleh 8 dimensi yakni kepercayaan pada data yang tersimpan, kepercayaan kepada pelayanan, kepercayaan kepada kualitas informasi, kepercayaan kepada sistem teknologi informasi e-Government, kepercayaan pada sistem transaksi, kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan

e-Government, kepercayaan kepada institusi pendukung layanan e-Government, kepercayaan kepada teknologi terhadap kepercayaan pada e-Government.

Erick S (2019) meneliti dengan metode kuantitatif menurutnya faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-government di Indonesia adalah komunikasi, informasi, kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Namun Menurut Yusrida dan Tony (2017) meneliti dengan metode kualitatif bahwa faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dalam membangun kepercayaan masyarakat diambil dari dua perspektif yakni warga dan pemerintahan. (Sudarsono & Lestari, 2018) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif tentang Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government, dalam kajian teori tersebut termasuk model TAM, hasil dari keberhasilan penerapan e-Government yang merupakan hasil integrasi dari beberapa model best practice yang telah digunakan secara luas yaitu model TRI, TAM, Delon & McLean dan model UTAUT. (Pratiwi & Muslihudin, 2018) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif, mengenai Implementasi E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Potensi Desa Di Desa Bumirejo Menggunakan Web Mobile, hasil dari penelitian ini menunjukkan masyarakat menggunakan e-government dipengaruhi oleh faktor umur dan tingkat pendidikan dari individu-individu masyarakat sendiri.

Namun demikian studi-studi dan penelitian-penelitian terdahulu itu kurang memperhatikan keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan e-government oleh masyarakat. Padahal hal ini sangat penting pada era modern seperti sekarang ini seperti yang dikatakan oleh Robertson (2018) dalam penelitiannya di Inggris bahwa struktur organisasi mempengaruhi implementasi e-government. Demikian juga menurut Syaiful Bahri (2019) dalam penelitiannya di Malaysia menyatakan bahwa pelaksanaan e-government dipengaruhi oleh budaya organisasi, Penelitian di Indonesia yang mengkaji pengaruh struktur dan kultur organisasi terhadap implementasi e-government di Indonesia tergolong langka. Thahir (2019) meneliti pengaruh struktur organisasi terhadap implementasi e-government, tetapi dari segi penelitian kualitatif. Jadi terdapat gap (kesenjangan), yakni bahwa masih langka



penelitian-penelitian di Indonesia yang membahas pengaruh struktur organisasi dan kultur organisasi terhadap implementasi e-government, dari segi penelitian kuantitatif. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh (Prisma Yunita & Aprianto, 2018), (Nur Aminudin, M.T.I, 2018), Anass dan Jacques (2019), (Sudarsono & Lestari, 2018), diatas Penelitian (saya) ini berfokus pada pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan e-government oleh masyarakat.

## **E. Kerangka Teoritik**

### **1) Penggunaan nyata *e-government* (*Actual usage*)**

E-government memiliki berbagai macam definisi dari beragam lembaga dan pemerintahan. The World Bank Group dalam (Rachma Aprianty, 2016) mendefinisikan e-Government adalah berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi antara lain adalah Wide Area Network, Internet dan mobile computing yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai wewenang atau kemampuan membentuk hubungan dengan Warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (The World Bank Group, 2001). Menurut Bélanger & Carter dalam (Iannacci et al., 2019) E-Government adalah penggunaan Teknologi Informasi untuk mengaktifkan dan meningkatkan efisiensi layanan pemerintah yang diberikan kepada warga, karyawan, bisnis dan Lembaga. (Brabham & Guth, 2017) mendefinisikan E-government adalah penggunaan perangkat komunikasi teknologi, seperti komputer dan Internet, untuk memberikan layanan publik kepada warga negara dan atau organisasi di suatu negara atau wilayah. E-government menawarkan peluang baru untuk akses warga yang lebih langsung dan nyaman ke pemerintah, dan untuk penyediaan layanan pemerintah secara langsung kepada warga.

Menurut Ndou dalam (Twizeyimana & Andersson, 2019) berpendapat bahwa e-government mencakup empat kelompok utama pemangku kepentingan, yaitu sebagai berikut: warga negara, bisnis, pemerintah (pemerintah lain dan lembaga publik) dan karyawan. Pengguna yakin bahwa teknologi baru akan meningkatkan produktivitas mereka.

Menurut Premkumar dan Bhattacharjee (2008), penggunaan teknologi informasi telah menjadi fokus utama pada penelitian sistem informasi *Actual usage* pada penggunaan e-government merupakan bentuk respon psikomotor yang dapat diukur dari seseorang dalam penggunaan nyata (Davis, 1989). Penggunaan e-government (*actual usage*) menggambarkan sejauh mana seorang individu mempekerjakan dan interaksi antar pekerja dalam penggunaan aplikasi e-government. Penggunaan teknologi informasi diyakini dapat mengembangkan kinerja individu dan organisasi. Sedangkan menurut Rigopoulos dan Askounis 2007 (dalam Hanggono 2015) *actual usage* diukur berdasarkan penggunaan teknologi secara berulang-ulang atau lebih sering. Atau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Pengalaman menggunakan sistem aplikasi
- b. Adanya tindakan penggunaan pelayanan sistem
- c. Penggunaan pelayanan sistem secara nyata

## 2) Behavioral intention to use

Menurut Davis 1989 (dalam Hanggono 2015) minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan teknologi seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut. Penggunaan teknologi akan ditentukan oleh sikap mereka terhadap penggunaan dalam sistem informasi. (Camileri, 2019) . *Theory of Acceptance and Use of Technology. In Kommers, P.(Ed) 9th International Conference on Internet Technologies & Society, Lingnan University, Hong Kong. IADIS.* . Seperti memotivasinya untuk tetap menggunakan maupun memotivasi penggunaan lain atau menambah perangkat pendukung (Rahayu, 2017). Menurut Namkung dan Jang (2007), *behavioral intention to use* mengacu pada keyakinan orang tentang apa yang ingin mereka lakukan dalam situasi

tertentu. Intention mengacu pada tujuan seseorang untuk menunjukkan perilaku yang beragam sebagai alasan khusus terhadap keyakinan untuk melakukan sesuatu . (Lucyanda, 2010) Menurut Venkatesh et. al. 2003 (dalam Chawla&Joshi, 2019) unsur penentu langsung dalam behavioral intention to use yaitu: (Chawla, D., & Joshi, H. (2019).

1. Performance expectancy  
Tingkat Kepercayaan Masyarakat menggunakan pelayanan secara berulang.
2. Effort expectancy  
Kecenderungan Masyarakat menggunakan pelayanan aplikasi secara berulang
3. Social Influence  
Adanya kecenderungan masyarakat menggunakan sistem.

Tingkatan kepercayaan bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem Menurut teori TAM (technology acceptance model), behavioral intention to use mempengaruhi actual usage. Behavioral intention to use memiliki pengaruh yang positif terhadap actual usage pada penggunaan Word Wide Web atau WWW dimasa depan (Moon and Kim, 2001). Behavioral intention use memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap actual use pada pengguna GO-JEK (Heryanta, 2019). Menurut (Irawati dkk, 2019) behavioral intention to use berpengaruh terhadap actual use. Perilaku sehari-hari pengguna menjadi salah satu tolak ukur kondisi nyata pengguna aplikasi, sehingga secara konseptual aplikasi bisa berjalan normal tanpa mengganggu kondisi pengguna aplikasi.

### **3) Attitude toward usage**

Sikap terhadap penggunaan teknologi menurut Davis (1989) digambarkan sebagai evaluasi dari pemakaian tentang ketertarikannya dalam penggunaan teknologi secara efektif. Dalam teori TAM, attitude toward using

dikonsepkan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak dalam penggunaan suatu teknologi dalam kinerjanya. Attitude towards use merupakan kecenderungan tanggapan awal atas kondisi yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan pada suatu objek tertentu. (Rahayu, 2017). Menurut Tan dan Teo (2000) dalam Lucyanda, menunjukkan bahwa keinginan untuk menggunakan teknologi informasi dapat diprediksi dengan *attitude*. indikator untuk mengukur attitude adalah :

1. Adanya interaksi masyarakat menggunakan internet
2. Kecenderungan perasaan senang dalam menggunakan sistem
3. Adanya kesan pada masyarakat dalam dalam penggunaan sistem

Konsep *Attitude Toward Usage* bisa diartikan sikap dari seseorang sebagai bentuk penerimaan atau penolakan pada penggunaan suatu sistem teknologi untuk membantu pekerjaannya (Widodo dan Azdy, 2017). *Attitude* suatu masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif dalam menggunakan internal software My QAS (Lucyanda, 2010). Menurut Taylor dan Todd dalam Sondakh (2017), manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh langsung terhadap behavioral intention use. Penelitian yang dilakukan oleh Muliati (2019) attitude toward using mempunyai pengaruh terhadap behaviour intention use.

#### **4) Perceived usefulness**

Menurut Davis (1989) manfaat (usefulness) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya/yakin bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya. Manfaat (usefulness) dapat diukur berdasarkan frekuensi penggunaan dan keragaman sistem yang digunakan. Seseorang memiliki niat penggunaan sistem teknologi jika mengerti manfaat dari menggunakan sistem tersebut. Artinya, seseorang akan menggunakan suatu sistem apabila dalam penggunaannya dianggap dapat membantu serta mempermudah pekerjaannya dan sebaliknya, seseorang tidak akan

menggunakan suatu sistem apabila dalam penggunaannya dianggap tidak dapat membantu dan tidak dapat mempermudah pekerjaannya. Perceived usefulness pada teori TAM menggambarkan efektifitas, kinerja, dan produktifitas terkait dengan sistem. Indikator pada perceived usefulness menurut Davis (1989) dalam Chawla dan Joshi (2019) yaitu:

1. Usefull (Berguna secara Efektif)
2. Effectiveness (Efektif Dalam Kinerjanya)
3. Easier (Mudah atau cepat dalam menghasilkan output)

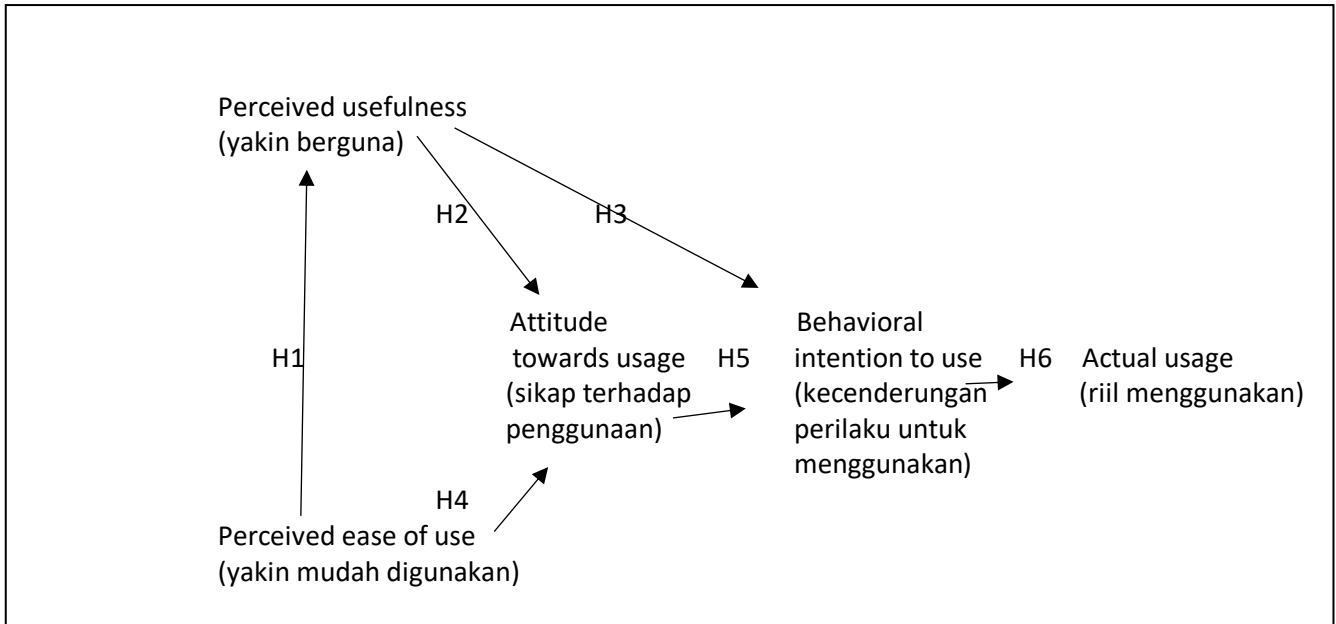
##### **5) perceived ease of use**

Amelia dan Ronald (2017), Bangkara dan Mimba (2016), dan Komalasari (2019) menyebutkan bahwa perceived usefulness berpengaruh terhadap attitude toward usage dalam penggunaan sistem.

Perceived ease of use adalah penggambaran seberapa jauh seseorang mempercayai dalam penggunaan sistem akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Seseorang akan percaya bahwa dalam penggunaan sistem yang mudah digunakan, maka seseorang tersebut akan menggunakan dan sebaliknya, jika seseorang ercaya bahwa dalam penggunaan sistem yang tidak mudah digunakan maka seseorang tidak akan menggunakannya. Perceived ease of use diatas dapat diartikan bahwa kemudahan akan mengurani usaha seseorang dalam mempelajari sistem. Indikator dalam perceived of use menuut Davis (1989) dalam Chawla dan Joshi (2019) yaitu:

1. Easy to learn (mudah dipelajari)
2. Easy to understand (mudah dimengerti)
3. Easy to use (mudah digunakan)

Davis (1989), Bangkara dan Mimba (2016), dan Ma'aruf (2018) menyatakan bahwa perceived ease to use berpengaruh positif terhadap attitude toward. Begitu juga menurut Setyawati (2020) perceived usefulness dan perceived ease of use berpengaruh terhadap attitude toward. Dengan adanya kemudahan suatu sistem, maka seseorang akan merasakan suatu kemanfaatan atas sistem tersebut



**Gambar 1. 1**

**Kerangka Teoritik (Hubungan antar variable)**

(berdasarkan teori TAM (*technology acceptance model*) diadaptasi dari teori Davis, (1986, 1989))

**F. Hipotesa:**

- H1*: Perceived ease of use mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap perceived usefulness.
- H2*: Perceived usefulness mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap attitude towards usage.
- H3*: Perceived usefulness mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap behavioral intention to use.
- H4*: Perceived ease of use mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap attitude towards usage.
- H5*: *Attitude towards usage* mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap behavioral intention to use.
- H6*: *Behavioral intention to use* mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap actual usage.

## G. Definisi Konsep

1. Penggunaan e-government (Actual usage) adalah penggunaan aktual atau nyata pada layanan sistem e-government yang diukur dari frekuensi untuk mengembangkan kinerja pada suatu organisasi.
2. Behavioral intention to use adalah perilaku seseorang yang menggambarkan seseorang pada penggunaan dan pelayanan sistem teknologi yang mengacu langkah apa yang dilakukan selanjutnya.
3. Attitude toward usage adalah sikap penolakan atau penerimaan pada individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi secara efektif dalam kehidupan sehari-harinya.
4. Perceived usefulness and Perceived ease to of use adalah Konsep tentang perceived usefulness (PU) dan perceived ease of use (PEOU) adalah penilaian subyektif dari individu tentang kegunaan dan kemudahan terhadap sistem tekhnologi informasi.

## H. Definisi Operasional

**Tabel 1.1 Definisi Operasional**

Variabel	Indikator
Actual Usage	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengalaman menggunakan sistem aplikasi gratis kabeh</li><li>2. Adanya tindakan penggunaan pelayanan sistem Gratis Kabeh pada masyarakat Banyumas</li><li>3. Penggunaan pelayanan sistem secara nyata (Penggunaan aplikasi Gratis kabeh secara riil oleh masyarakat kabupaten Banyumas)</li></ol>

Behavioral intention use	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kecenderungan masyarakat Banyumas dalam penggunaan aplikasi Gratis Kabeh.</li> <li>2. Kecenderungan Masyarakat menggunakan pelayanan aplikasi Gratis Kabeh secara berulang</li> <li>3. Kepercayaan Masyarakat menggunakan pelayanan aplikasi Gratis Kabeh untuk kedepannya</li> </ol>
Attitude	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya interaksi masyarakat Banyumas dengan internet</li> <li>2. Kecenderungan perasaan senang pada masyarakat pada penggunaan aplikasi Gratis Kabeh</li> <li>3. Kecenderungan masyarakat Banyumas dalam memberikan kesan dalam penggunaan aplikasi Gratis Kabeh</li> </ol>
Perceived usefulness	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kemudahan dalam penggunaan aplikasi Gratis Kabeh</li> <li>2. Adanya kegunaan kinerja dalam penggunaan Aplikasi Gratis Kabeh</li> </ol>



	<p>3. Adanya peningkatan produktifitas dalam penggunaan aplikasi Gratis Kabeh sehingga efektif</p>
Perceived ease of use	<p>1. Penggunaan aplikasi Gratis Kabeh mudah untuk dipelajari</p> <p>2. Penggunaan aplikasi Gratis Kabeh lebih mudah digunakan</p> <p>3. Penggunaan aplikasi Gratis Kabeh adalah sistem yang jelas mudah dimengerti</p>

## I. Metode Penelitian

### 1. Desain Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan e-government oleh masyarakat. Desain penelitian adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian datanya berdasarkan jumlah secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji hipotesis (Duli, 2019). Metode kuantitatif juga diartikan untuk meneliti populasi atau sampe tertentu (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan desain metode survei dan pengambilan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Metode survei adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam

pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2018:4). Pada penelitian kuantitatif, lebih terkhususkan pada pengelolaan data numerik atau angka untuk menguji teori dalam penelitian serta menyajikan dan mendeskripsikan suatu statistik yang disajikan. Deskripsi yang membahas mengenai setiap variabel yang ada maka dapat dikembangkan menjadi sebuah konsep yang menjelaskan banyak hal.

Pada penelitian ini menjelaskan antara variabel independen dan dependen untuk menjelaskan mengenai sebab akibat dan timbal balik antar variabel. Variabel independen pada penelitian ini yaitu keyakinan, sikap, dan perilaku pada pelayanan publik. Sedangkan variabel dependen yaitu penggunaan e-government. menggunakan metode survey dan wawancara untuk mendapatkan data primer mengenai keyakinan, sikap, dan perilaku pada penggunaan e-government di Kabupaten banyumas. Penelitian ini menggunakan kuisioner dan wawancara terstruktur untuk pengumpulan data primer.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berlokasi di Kabupaten Banyumas provinsi Jawa Tengah, tepatnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang memberikan pelayanan publik berupa aplikasi Gratis Kabeh. Peneliti meneliti aplikasi tersebut karena aplikasi Gratis Kabeh sudah mengaktifkan pelayanan online dengan pelayanan yang lengkap di wilayah Jawa Tengah. Responden dari

penelitian ini adalah pelaksana pelayanan n Gratis Kabeh yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti. Populasi juga bisa disebut universum atau (universe) yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau benda mati (Silaen, 2018).

Dalam penelitian ini mengambil keseluruhan jumlah pengguna layanan sistem aplikasi Gratis Kabeh sejak tanggal 1 Januari 2021 sampai dengan yaitu sebanyak 416.314.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono dalam Santi et al. (2017) sampel merupakan bagian dari jumlah serta ciri yang ada pada populasi. Menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dengan menggunakan rumus ini maka jumlah populasi akan jelas dan akurat. Peneliti menggunakan sampling eror sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%. Berikut adalah rumusnya:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e^2)} \\ n &= \frac{N}{1+N(e^2)} \\ n &= \frac{416.314}{1+416.314(10\%^2)} \\ &= \frac{416.314}{416.14} \end{aligned}$$

$$= 99,97 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan :

n : Sample

N: Populasi

e : Margin of Error

Dari perhitungan diatas, sampel yang menjadi responden pada penelitian ini sebanyak 100 pengguna aplikasi sistem Gratis Kabeh. Penelitian ini menggunakan teknik random sampling, yaitu teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-perimbangan tertentu dalam pertimbangan sampelnya untuk tujuan tertentu (Riduwan, 2010). Sampel pada penelitian ini yaitu masyarakat pengguna aplikasi Gratis Kabeh di Kabupaten Banyumas. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner yang akan disebar oleh peneliti secara acak.

#### **4. Pengukuran dan Analisis Data**

Metode pengumpulan data dalam studi ini memakai pertanyaan survey kuantitatif yang dikembangkan dari indikator – indikator variabel. Kuisisioner ini merupakan kuisisioner yang bersifat tertutup dengan menggunakan skala likert. Dimana skala likert ini digunakan untuk menentukan pendapat dari responden, yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk melakukan analisis data. Menurut Ngunadi & Anondho (2018) SEM- PLS merupakan metode model persamaan struktural yang membangun model prediktif dan memiliki banyak faktor dan setara. SEM merupakan metode analisis antara dua atau lebih variabel, yang merupakan sebuah teknik persilangan dari dua atau lebih populasi yang memiliki beberapa aspek yang tegas baik itu dari analisis faktor yang ada dalam permasalahan, hal ini disampaikan oleh Sarwono dalam (Ngunadi & Anondho, 2018). Menurut Hair et.al dalam Juliandi (2018) PLS adalah metode yang dapat digunakan dengan jumlah sampel kecil maupun sampel dalam jumlah besar yang dapat meningkatkan perkiraan kedekatan perbedaan nilai dalam pengukuran ulang. Dalam pengelolaan data SEM

tersebut menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Menurut Harahap & Pd, (2020) Smart PLS memiliki kelebihan diantaranya : pengujian hubungan di antara variabel, dalam pendekatannya tidak didasarkan pada berbagai asumsi, ketika terbatas pada jumlah sample bukan jadi masalah karena pada Smart PLS jumlah sample yang digunakan lebih kecil sehingga ketika metodenya menggunakan bootstrapping tidak memberikan persyaratan sample yang terkecil, dan Smart PLS dapat mengolah SEM dengan mengolah berbagai skala ukuran indikator ke dalam satu model.

Penggunaan SEM-PLS dalam penelitian ini, bertujuan untuk menghitung validitas, realibilitas, serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas memiliki tujuan untuk mengukur kualitas, kebenaran, dan melihat berapa baik konsep tersebut didefinisikan dalam suatu ukuran menurut Hair et.al dalam (Coryanata, 2016). Realibilitas menurut Mustofa dalam Juliandi (2018) realibilitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan tingkat kepercayaan dalam penelitian. Sedangkan menurut Wirawan (2016) regresi digunakan untuk menentukan sifat dan hubungan dua variabel yaitu independent variabel dan dependent variabel. Kemudian, hipotesis digunakan untuk menguji seberapa pengaruh independent variabel terhadap dependent variabel, (I. Z. Muflihah, 2017).

## 5. Desain Kuisisioner

No	Variabel dan indikator
<b>I</b>	<b>Actual usage</b>
1	Saya mengalami sendiri menggunakan pelayanan secara elektronik
2	Saya sungguh bertindak menggunakan pelayanan secara elektronik
3	Saya benar-benar menggunakan pelayanan secara elektronik
<b>II</b>	<b>Behavioral intention to use</b>
4	Saya cenderung akan menggunakan pelayanan secara elektronik
5	Saya meramalkan bahwa saya menggunakan pelayanan secara elektronik
6	Saya merencanakan menggunakan pelayanan secara elektronik
<b>III</b>	<b>Attitude towards usage</b>
7	Saya memiliki perasaan ingin menggunakan pelayanan secara elektronik
8	Saya bahagia menggunakan pelayanan secara elektronik
9	Saya memiliki keyakinan bahwa pelayanan secara elektronik baik
<b>IV</b>	<b>Perceived ease to use</b>
10	Saya yakin menggunakan pelayanan secara elektronik mudah

11	Saya yakin mampu menggunakan pelayanan secara elektronik
12	Saya yakin menggunakan pelayanan secara elektronik tidak sulit
<b>V</b>	<b>Perceived usefulness</b>
13	Saya yakin pelayanan secara elektronik sangat bermanfaat
14	Saya yakin pelayanan secara elektronik menyelesaikan urusan pelayanan publik
15	Saya yakin pelayanan secara elektronik memenuhi informasi yang dibutuhkan

**Table 1.2**