

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus menerus berkembang merupakan sebuah tantangan bagi pemerintah Indonesia, pemerintah harus dapat bertransformasi atas perkembangan teknologi yang ada. Perubahan sistem pelayanan harus dibarengi dengan perubahan kemajuan teknologi. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-government) merupakan sebuah perubahan pelayanan pemerintahan dari pelayanan yang lama (*traditional government*) yang sangat identik dengan *paper-based administration* menjadi sebuah pelayanan baru dengan bantuan teknologi masa kini yang dapat diakses dimanapun dan kapan pun [Bayaga et al, 2019].

Transformasi pengembangan layanan E-Government adalah salah satu isu kebijakan publik yang terus dikembangkan, seperti di lansir oleh United Nation atau PBB dalam United Nation e-government survey menunjukkan adanya variasi dalam kemajuan e-Government. Dalam pengimplikasinya sebagian besar negara membuat kemajuan dalam penyediaan akses yang lebih luas termasuk di Indonesia. Hasil survey pemeringkatan yang dilakukan oleh UN E-Government *Knowledge base* terkait E-Government *Development Index* (EGDI) atau Indeks Pengembangan E-Government tahun 2020, Indonesia menempati peringkat ke 88 dari 197 negara dengan nilai EGDI 0,6612. Dari tahun 2016 terus terjadi peningkatan peringkat dan nilai EDGI sampai dengan tahun 2020 seperti pada table berikut.

Tabel. 1.1

Survei E-Government Development Index (EGDI)

Tahun	Indeks Pengembangan E-Government	Peringkat
-------	----------------------------------	-----------

2016	0.4478	116
2018	0.5258	107
2020	0.6612	88

Sumber : (United Nations e-Government Survey, 2020)

Dengan demikian dapat diartikan dalam 5 tahun terakhir Indeks Pengembangan E-Government di Indonesia terus mengalami peningkatan yang cukup baik dari tahun sebelumnya. Dalam perkembangan e-Government di Indonesia, pemerintah mulai membentuk suatu sistem pelayanan berbasis elektronik yang di sebut SPBE. Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang merupakan sebuah pemakaian teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan interkoneksi antara pemerintah dan seluruh warga negara. Diperkuat dengan adanya Perpres no 5 tahun 2018 tentang SPBE menimbang butir (a) menyatakan bahwa:

“dalam mewujudkan sebuah tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, efektif dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik“ (Peraturan Presiden No 5 tahun 2018).

E-Government juga melibatkan berbagai kegiatan serta layanan yang bersifat interaktif antara pemerintah (*government*) dengan warga negara (*citizen*) yang memudahkan komunikasi dua arah, pada dunia usaha (*business*) memunculkan sebuah mekanisme baru mengenai transaksi bisnis, hingga adanya sebuah platform baru dalam pengorganisasian dalam penyampaian informasi (*employees*), keempatnya menjadi sebuah layanan interaktif yang memanfaatkan berbagai infrastruktur berupa teknologi informasi dan komunikasi termasuk di dalamnya jaringan computer serta layanan internet secara meluas [Budiman et al., 2018].

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan serta strategi nasional dalam pengembangan e-government merupakan sebuah langkah awal di dalam penerapan teknologi informasi pada bidang Pemerintahan. Untuk mewujudkan instruksi presiden e-government menjadi sebuah upaya dalam menciptakan pelayanan yang dapat dirasakan dengan kemudahan, kenyamanan dalam memperoleh informasi yang cepat yang dapat di akses siapapun, kapanpun, dan dimanapun. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik pada bagiannya menimbang butir (b) menyatakan bahwa:

“dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus dilakukan penyelenggara pelayanan public yang merupakan sebuah kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan serta tuntutan seluruh warga negara dan penduduk mengenai peningkatan pelayanan publik” (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik).

Secara umum masyarakat mengharapkan pemerintah dapat memenuhi kebutuhan layanan informasi dan pelayanan melalui E-Government menurut Deakins dalam Purwanto and Susanto [2018] menyatakan kepercayaan (trust) terhadap e-Government berkaitan dengan jaminan keamanan dan privasi yang disediakan pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna. Namun yang terjadi adalah masih rendahnya tingkat kepercayaan dalam penggunaan layanan E-Government di Indonesia. Salah satu penyebab rendahnya pengguna layanan e-government pada saat ini adalah pada jaminan keamanan data dan privasi yang diakses oleh masyarakat [Cho et al., 2019]. Konsep privasi dalam E-government sebenarnya untuk melindungi informasi pribadi saat berinteraksi dengan E-Government yang disediakan secara online.

Sementara kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap E-government adalah perlindungan teknis aset informasi dari ancaman keamanan, pencegahan insiden keamanan sebelumnya, dan meminimalkan

kerugian sebagai respons ke berbagai ancaman keamanan di semua tingkatan informasi pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, input/output, dll hal ini juga dapat membuat kepercayaan masyarakat menurun [Yunella et al., 2019]. Namun menurut Hasil penelitian dari Moon dalam Arwati and Latif [2019] menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat masih melemah karena adanya faktor ketidakefektifan dan kurangnya pemahaman terhadap kebijakan e-government di Indonesia.

Selain itu, menurut Damanik dan Purwaningsih [2017] mengatakan masyarakat masih kurang percaya kepada penggunaan E-government karena masih seringnya terjadi permasalahan dan risiko pada Internet itu seperti pelanggaran privasi akibat kebocoran informasi pribadi, munculnya virus seluler, distribusi kode berbahaya, dan penipuan perbankan Internet. , Berikut adalah persentase data dari permasalahan keamanan dan privasi terhadap penggunaan *e-government* di Indonesia :

Tabel 1.2
Jenis Insiden Keamanan pada E-government
Tahun 2017

No	Jenis Insiden Keamanan	Persentase
1	Virus	77,60 %
2	Pembajakan Akun	34,40 %
3	Penyalahgunaan Identitas	19,20 %
4	Penipuan Financial	5,90 %
5	Pembobolan	2,00 %

	Kartu Kredit	
--	--------------	--

Sumber : <https://data.kominfo.go.id/packages> (data diolah)

Dari data mengenai insiden diatas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya jaminan untuk membuat masyarakat lebih nyaman dan percaya akan pelayanan *e-government*, selain keamanan pada kualitas informasi juga masyarakat kurang percaya terhadap kualitas informasi yang didapat karena kuliatas informasi juga menentukan berita yang di terima oleh masyarakat. jadi ketika kualitas informasi yang di berikan pemerintah baik maka baik juga berita yang di dapat dan berkembang di masyarakat [Tabuni et al., 2019].

Penggunaan E-government sebagai pelayanan publik tidak hanya terpusat di Indonesia saja namun juga di terapkan di berbagai daerah seperti Kabupaten Pringsewu. Salah satu bentuk pelayanan publik dengan menggunakan e-government seperti website yang merupakan pondasi awal adanya e-government di Kabupaten Pringsewu dan hal ini juga yang dapat memudahkan masyarakat namun, melihat pada tabel 1.2 dan grafik 1.1 tidak menutup kemungkinan bahwa insiden keamanan data pribadi masyarakat terjadi juga di Kabupaten Pringsewu. Lantas seberapa jauh masyarakat Pringsewu percaya terhadap adanya layanan website dari Pemerintah Daerah Pringsewu dalam mengatasi berbagai masalah keamanan pada e-government.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait dengan pengembangan e-goverment di Kabupaten Pringsewu untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan dalam pelaksaan e-government serta memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik berbasis elektronik atau SPBE. Sehingga kemudahan pelyanan dan informasi dari pemerintah ke masyarakat dapat lebih efektif dan efisien sesuai dengan Peraturan Presiden No 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik.

B. Rumusan Masalah

Memperhatikan uraian di atas maka permasalahan yang menjadi focus penelitian penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepercayaan masyarakat pengguna sistem pemerintah berbasis elektronik di Kabupaten Pringsewu tahun 2020?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam penggunaan sistem pemerintah berbasis elektronik di Kabupaten Pringsewu tahun 2020?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah:

1. Menjelaskan tingkat kepercayaan masyarakat sebagai pengguna sistem pemerintah berbasis elektronik di Kabupaten Pringsewu tahun 2020.
2. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan sistem pemerintah berbasis elektronik di Kabupaten Pringsewu tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi serta masukan pada pengembangan studi Ilmu Pemerintahan. Selanjutnya sebagai ilmu pengetahuan bagi penulis lainnya mengenai bagaimana faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat sebagai pengguna sistem pemerintahan berbasis elektronik. Khususnya kajian mengenai teori e-government.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberi masukan kepada pemerintah daerah, dan bermanfaat sebagai bahan pembuat kebijakan yang berkaitan dengan

kepercayaan masyarakat sebagai pengguna e-government dan faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat pengguna e-government.

E. Tinjauan Pustaka

Sang H (2019) meneliti dengan metode kuantitatif tentang kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik di Korea Selatan tahun 2019 dengan berfokus pada privacy and security. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik itu dipengaruhi oleh faktor keamanan dan data pribadi pengguna pelayanan publik berbasis elektronik [Cho et al., 2019].

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. Anass dan Jacques mengatakan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap e-government itu dipengaruhi oleh faktor privasi dan keamanan pada saat menggunakan pelayanan publik berbasis elektronik. Supriyanto (2019) melakukan penelitian kualitatif mengatakan bahwa pada pelanggaran norma keamanan e-government dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat yang dapat berupa aspek teknis dan non teknis karena salah satu kurangnya kepercayaan juga dipengaruhi oleh internet sebagai media utama dari e-government pada saat pengimplementasiannya [Supriyanto, 2019].

Selanjutnya Purwanto dan Susanto [2018] meneliti dengan metode kuantitatif mengatakan bahwa kepercayaan publik kepada e-Government di Indonesia tahun 2018. yaitu bahwa kepercayaan masyarakat 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*.

Namun menurut Suharno P (2016) menggunakan metode GSCA (*Generalized Structured Component Analysis*) mengatakan bahwa kepercayaan publik kepada pengguna *e-government* di Universitas Mercu Buana Jakarta tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*.

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.

Selanjutnya Chen dan apetogbo (2019) meneliti dengan metode kuantitatif di Negara France hasilnya adalah bahwa perilaku dalam menggunakan layanan *e-government* secara signifikan ternyata faktor kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kemudahan dan juga kegunaan yang dirasakan oleh penggunanya. Sementara itu Davis dalam Hamid et al., [2016] menggunakan penelitian model penerimaan UTAUT di Indonesia. Mengatakan bahwa partisipasi masyarakat serta usaha dalam menggunakan teknologi juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan sistem pemerintah berbasis elektronik. Selanjutnya Secara spesifik, sebagai dasar tata kelola yang baik, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam administrasi publik merupakan prasyarat untuk memperkuat kepercayaan publik [Beshi and Kaur, 2020].

Banyaknya penelitian terdahulu diatas hanya mengungkap faktor partisipasi masyarakat, faktor terhadap infrastruktur atau teknologi yang digunakan, dan faktor dari pemerintah sendiri yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap e-government. Padahal di era modern sekarang ini pemerintahan di Indonesia telah berbenah dalam menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan hadirnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dapat disimpulkan bahwa masih adanya *gap* atau kesenjangan dalam ilmu pengetahuan mengenai penelitian tentang kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam menerapkan e-government. Penelitian ini mengisi kekosongan pengetahuan itu dengan cara melengkapi penelitian-penelitian terdahulu dengan variabel penerapan e-government yang dipengaruhi oleh kegunaan yang diyakini, kualitas informasi, dan privasi dan keamanan, dan akuntabilitas berkemungkinan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-government.

F. Kerangka Teoritik

Kepercayaan Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “kepercayaan” menurapkan anggapan keyaninan dan harapan maka kepercayaan dalam individu seseorang yang juga mengharapkan dapat memberikan sesuatu yang berguna. Selanjutnya pada Penerapan E-government kepercayaan masyarakat dapat memungkinkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintah dan untuk menyediakan kualitas layanan kepada publik untuk penggunaan yang lebih nyaman [Supriyanto, 2019]. Menurut Park J (2017) kepercayaan masyarakat terhadap e-government ketika masyarakat mendapat

perlindungan dalam keamana pada data pribadi dan juga penggunaan data pribadi masyarakat pengguna e-government untuk urusan yang jelas.

Pada penelitian Carter.dkk dalam Purwanto and Susanto (2018) menyatakan bahwa kepercayaan adalah salah satu faktor-faktor yang menentukan kesuksesan adopsi layanan *e-Government*, jadi bisa disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat pada *e- Government* mempunyai peranan yang penting dalam adopsi *e-Government*.

Selanjutnya menurut Vishanth (2020) kepercayaan *e- Government* adalah keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut tidak mempunyai kontrol atas kinerja layanan *e-Government*. Meskipun interaksi online dengan pemerintah memberikan kenyamanan dan penghematan waktu, usaha, dan tenaga (efisien) untuk warga.

Kegunaan yang dirasakan mempengaruhi kepercayaan masyarakat

Menurut Hamid et al., [2016] manfaat yang dirasakan definisi sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya , artinya jika seseorang yakin bahwa sistem teknologi informasi tertentu berguna maka dia akan mengenakan biaya. jika yakin bahwa sistem teknologi informasi tertentu kurang berguna dia tidak akan mengenakan. Dengan kata lain konstruk ini merupakan suatu kepercayaan (trust) tentang proses pengambilan keputusan.

Sedangkan menurut Davis dalam Arfat et al, [2018] dalam penggunaan yang menggunakan yang dirasakan (*Perceived Ease of Use*) merupakan suatu tingkat atau keadaan di mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi tertentu tidak diperlukan usaha apapun. Maka dari itu kegunaan yang diyakini mempengaruhi kepercayaan masyarakat.

namun Sukma P (2019) berpendapat bahwa kegunaan yang dirasakan dalam mempermudah masyarakat dalam penggunaan e-government. Seperti :

1. struktur pada website yang nyaman digunakan
2. URL pada domain yang mudah untuk diingat
3. Konfigurasi link pada mesin pencarian yang dapat dicari dengan mudah menggunakan satu kata kunci.

Kualitas Informasi mempengaruhi kepercayaan masyarakat

Kualitas informasi berkaitan dengan *system use*, *user satisfaction*, dan *net benefits* DeLone dan McLean dalam Tabuni et al [2019]. Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir menurut model Seddon dalam Bayaga (2019) Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *internet* yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Li dalam Purwanto A (2017) informasi yang berkualitas adalah informasi yang akurat, jelas, detil, relevan, mudah didapatkan, tepat waktu, *up to date* dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sedangkan menurut Jacob et al [2017] Kualitas informasi merupakan sumber daya yang berfungsi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Temuan studi ini mengungkapkan bahwa IQ situs web E-Government secara keseluruhan baik karena dianggap oleh warga dan warga juga menganggapnya penting.

Karakteristik kualitas informasi menurut Sudarsono and Lestari [2018]:

- 1) *Accuracy* adalah Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencacatan terhadap fakta. Oleh karena itu kecermatan dalam

mengukur dan mencatat fakta akan menentukan keakuratan data dan nilai dari informasi yang dihasilkan

- 2) *timeliness* adalah Informasi yang baik adalah informasi yang disajikan tepat pada saat dibutuhkan. Informasi yang terlambat datang menjadi informasi basi yang tidak ada lagi nilainya (misalnya untuk pengambilan keputusan)
- 3) *Relevance* adalah informasi disediakan atau disajikan untuk digunakan. Oleh karena itu, informasi yang bernilai tinggi adalah yang relevan dengan kebutuhan, yaitu untuk apa informasi itu akan digunakan
- 4) *Informativ* adalah informasi yang disajikan dengan relevan, informasinya yang jelas dan tingkat waktu tepat.

Privasi dan keamanan mempengaruhi kepercayaan masyarakat

Definisi dari informasi pribadi dalam Cho et al [2019] mengacu pada “Informasi yang dapat mengidentifikasi seseorang dengan namanya, nomor registrasi penduduk, atau video seseorang. Menurut Supriyanto [2019] Konsep privasi dalam E-government adalah melindungi informasi pribadi saat berinteraksi dengan E-Government Layanan, yang disediakan secara online.

Privasi bisa menjadi hal yang penting faktor dalam adopsi E-Government, karena pemerintah, kota dan lembaga publik menyimpan informasi pribadi dalam database untuk menyediakan berbagai layanan administrasi online masyarakat. sementara menurut Sang H (2019) pada sistem keamanan e-government mengacu pada manajemen dan juga mengenai perlindungan teknis aset informasi dari ancaman keamanan, pencegahan insiden keamanan sebelumnya, dan meminimalkan kerugian sebagai tanggapan untuk berbagai ancaman keamanan di semua tingkat informasi koleksi, pemrosesan, penyimpanan, input / output, dll.

Menurut Supriyanto [2019] dalam mengevaluasi jenis resiko keamanan dan privasi data pribadi yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan e-government adalah :

- a) Kemudahan servis
- b) Stabilitas dan kelengkapan
- c) Penyalahgunaan informasi oleh orang dalam
- d) Ketidakpatuhan
- e) Dan penipuan menggunakan email Selain itu, di sana ada risiko di Internet seperti pelanggaran privasi karena kebocoran informasi pribadi, munculnya virus seluler, distribusi kode berbahaya, dan penipuan internet banking.

Selanjutnya menurut Lee S dalam Cho S [2019] mengatakan bahwa keamanan sangat penting dalam E-Government, karena mempengaruhi faktor untuk menangani informasi yang sangat sensitif seperti pribadi informasi, informasi perusahaan, dan kerahasiaan nasional informasi, serta mengirim dan mengolah data ke publik untuk membangun Layanan E-Government yang sukses ketika orang bisa mempercayai mereka.

5. Akuntabilitas mempengaruhi kepercayaan masyarakat

Akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan misi organisasi baik itu keberhasilan maupun kegagalannya dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilaporkan secara berkala dengan media pertanggungjawaban Mardiasmo et al [2019]. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) dalam memberikan hal seperti:

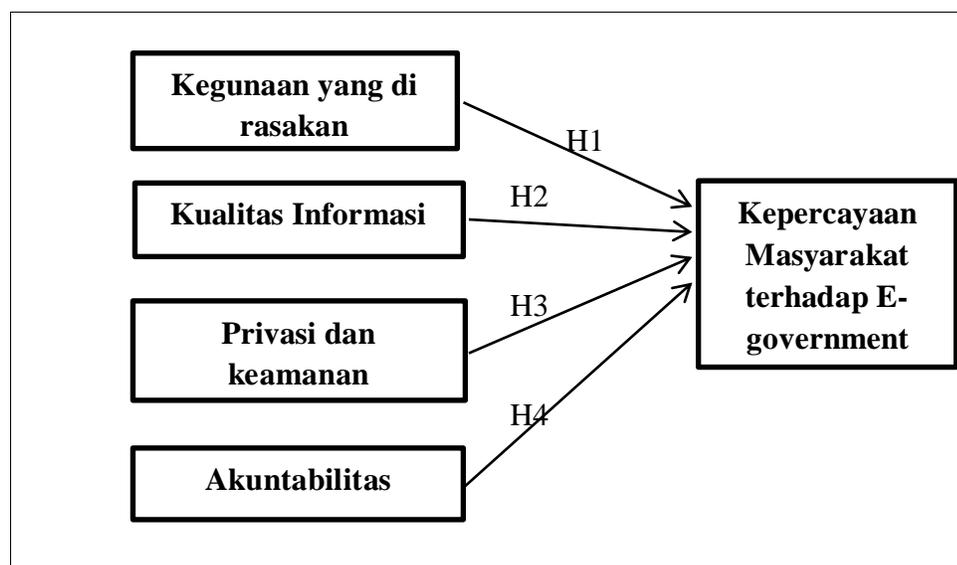
1. Bertanggung jawab;
2. Menyajikan;
3. melaporkan dan;

4. mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban.

Akuntabilitas sektor publik di bagi menjadi dua yaitu akuntabilitas horizontal dan akuntabilitas vertikal. Akuntabilitas vertikal yaitu pertanggungjawaban yang dilakukan oleh suatu instansi/organisasi kepada pihak di atasnya yang lebih tinggi. Sementara itu, akuntabilitas horizontal adalah pertanggungjawaban yang dilakukan oleh organisasi/pemerintah kepada masyarakat luas seperti halnya pada sektor keuangan bertanggungjawab dengan memastikan segala penggunaan anggaran secara tepat dan resmi [Imawan et al., 2019].

Selanjutnya Menurut Demissie dan Ranvin (2019) Informasi publik dengan demikian dapat digunakan untuk membuat pemerintahan dan transparansi administrasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu adalah mengapa akuntabilitas dianggap sebagai faktor berpengaruh utama untuk menentukan kepercayaan pada pemerintah daerah [Beshi and Kaur, 2020].

Bagan 1.1 Kerangka Teoritik



G. Hipotesa Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Claritza (2018) Hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada setiap penelitian, hal ini merujuk pada dimana rumusan masalah pada setiap penelitian telah dinyatakan dalam sebuah bentuk kalimat pertanyaan. Mengapa dikatakan sementara karena pada jawaban yang diberikan baru didasarkan dengan teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta baik secara empiris maupun lapangan yang nantinya diperoleh melalui pengumpulan data-data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebuah jawaban teoritis terhadap rumusan masalah pada penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini yakni :

- H1 : Kegunaan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-government secara positif dan signifikan.
- H2 : Kualitas informasi mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-government secara positif dan signifikan.
- H3 : Privasi dan keamanan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-government secara positif dan signifikan.
- H4 : Akuntabilitas mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-government secara positif dan signifikan.

H. Definisi Konseptual

a. Kepercayaan masyarakat

Berdasarkan teori Vishanth bahwa keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan *e-Government* sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, Meskipun interaksi online dengan pemerintah memberikan kenyamanan dan penghematan waktu, usaha, dan tenaga (efisien) untuk warga [Vishanth et al., 2020].

b. Kegunaan yang dirasakan

Penelitian ini focus pada pendapat Sukma P (2019) penggunaan e-government seperti struktur pada website yang nyaman digunakan, URL pada domain yang mudah untuk diingat dan konfigurasi link pada mesin pencarian.

c. Kualitas Informasi

System use, user satisfaction, dan net benefits DeLone dan McLean didalamnya kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi.

d. Privasi dan Keamanan

Melindungi informasi pribadi saat berinteraksi dengan E-Government Layanan, yang disediakan secara online oleh pemerintah.

5. Akuntabilitas

Pada pertanggungjawaban seharusnya pada pemegang amanah dapat mempertanggungjawabkan seluruh bentuk aktivitasnya dengan cara pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan.

I. Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Kepercayaan masyarakat terhadap e-government	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan dalam menggunakan e-government 2. Efisien dalam waktu, biaya dan tenaga. 3. Keamanan data pribadi.
Kegunaan yang diyakini	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manfaat menggunakan teknologi. 2. Bebas dalam usaha 3. Sistem yang mudah digunakan
Kualitas Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akurat 2. Relevan dan jelas 3. Tepat waktu

Privasi dan keamanan	Kemudahan dalam mendapatkan servis Stabilitas dan kelengkapan keamanan Penyalahgunaan data pribadi
Akuntabilitas	1. pertanggung jawaban 2. menyajikan 3. Melaporkan

J. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana pada penelitian ini lebih menekankan pada data-data yang numberik (angka) dan dikelola menggunakan metode statistik. Penelitian kuantitatif dapat dilihat dari segi penelitian dan tujuan yang akan digunakan untuk penguji di teori, dan dalam penelitian ini juga menyajikan suatu fakta dan mendiskripsikan suatu statistik yang disajikan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

a) Data Primer

Menurut Sugiyono dalam Purwanto (2018) mengatakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung. Pada penelitian ini akan diperoleh dari wawancara kepada dinas kominfo Kabupaten Pringsewu dan dinas

perpustakaan dan kearsipan disertai dokumentasi selanjutnya menggunakan kuesioner yang akan di sebarakan kepada masyarakat di Kabupaten Pringsewu.

b) Data Sekunder

Menurut Nurmandi dalam Restiane (2020) mengatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, data sekunder dapat diperoleh dengan cara melakukan dokumentasi, seperti sumber datanya dari literature review, jurnal, media cetak, buku-buku dan lain-lain.

2. Lokasi survey dan target responden

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. Tepatnya pada website pemerintah daerah dan organisasi perangkat daerah yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu. Wilayah tersebut diambil karena masih terdapatnya gap yang membuat masyarakat di Kabupaten Pringsewu belum semua mendapatkan akses pelayanan publik berbasis elektronik.

E-goverenment di Kabupaten Pringsewu saat ini hanya melaksanakan website saja yang dapat dikatakan cukup efektif dalam memberikan informasi karena belum semua inovasi e-government dapat dilaksanakan secara efektif. Pada website pemerintah daerah pun dirasa belum banyak fitur yang dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik berbasis elektronik. Pada target responden yakni masyarakat menggunakan website pemerintahan daerah yang dapat diakses dalam www.pringsewukab.go.id dan google playstore aplikasi perpustakaan Kabupaten Pringsewu.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Tabuni et al., (2019) populasi merupakan generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian disimpulkan Keseluruhan dari

bagian yang di analisis dalam penelitian juga dapat disebut sebagai populasi. Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna E-government, dimana pengguna dari E-govenrment ini adalah masyarakat di Kabupaten Pringsewu .

b. Sampel

Menurut Sugiyono dalam Purwanto (2018) sampel merupakan sesuatu hal yang digunakan untuk mnunjukkan sifat suatu kelompok besar atau juga dapat diartikan sebagai bagian kecil yang mewakili kelompok. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan *nonprobability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Dimana *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan data atau sample yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling. Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata (usia, jenis kelamin dll) yang ada dalam populasi itu [Purwanto and Susanto, 2018].

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin. Peneliti menggunakan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas serta nilai keakuratan dapat diukur dengan rumus ini. Penulis menggunakan sampling error sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%. Berikut merupakan rumusnya:

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

Keterangan:

n = sampel size

N = populasi

e = sampling eror

Dengan melihat laporan data yang masuk dan diterima langsung oleh Dinas Kominfo Kabupaten Pringsewu, masyarakat pengguna E-governmnet sebanyak 36.130 orang terhitung sejak Januari-Agustus 2020 untuk pengguna website dan . Jadi besarnya sampel yang digunakan yaitu:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\&= \frac{36.130}{1 + 36.130 (10\%)} \\&= \frac{36.130}{1 + 36.130 (0,01)} \\&= \frac{36.130}{362,3}\end{aligned}$$

= 100 orang

Jadi, dari hasil perhitungan diatas jumlah sampel yang dibutuhkan untuk masyarakat yang menggunakan e-government website di Kabupaten Pringsewu adalah sebanyak 100 Orang.

4. Pengukuran

Teknik pengumpulan data merupakan tata cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang faktual terkait variabel yang dijadikan untuk penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Kuesioner

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan peneliti merupakan jenis kuesioner yang terstruktur. Menurut Oktafia et al., (2020) kuesioner terstruktur adalah yang mempunyai pertanyaan menggunakan susunan kata dan urutan yang sama untuk responden dimana respon ataupun jawaban atas pertanyaannya bersifat tertutup.

Kuesioner tertutup adalah dengan menggunakan skala likert, variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel.

Berikut merupakan tabel penilaian atau skor yang digunakan ketika menjawab pertanyaan yang digunakan dalam penelitian kuantitatif menurut Sugiyono dalam Tabuni (2019) sebagai berikut :

Tabel 1.3
Pengukuran skala likert

Jenis Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

5. Teknik pengumpulan data

a) Wawancara

Menurut Moleong dalam Claritza (2018) wawancara adalah sebuah percakapan dengan dilakukan oleh dua belah pihak yang dalam artian sebagai pewawancara yang akan diwawancarai dalam mendapatkan sebuah jawaban untuk pertanyaan dengan maksud dan tujuan tertentu. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara berkali-kali dan membutuhkan waktu yang cukup lama bersama narasumber, dan peneliti akan melakukan perekaman ataupun pencatatan informasi sebagai dokumentasi dan penjelasan dari narasumber [claritza, 2018]

Tabel 1.4 Informan

No	Informan

1	Seksi Pengelolaan Jaringan dan Website Pemerintah Daerah
2	Masyarakat pengguna website Kabupaten Pringsewu

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik mengumpulkan data dengan cara menelaah data-data yang suda tersedia dalam sebuah cacatan dokumen yang dianggap dapat menunjang penelitian seperti, arsip-arsip, peraturan perundang-undangan, laporan, dan dokumen lainnya.

6. Analisis Data

Analisis data dengan menggunakan Analisis Partial Least Square (PLS) menggunakan alat bantu SmartPLS 3.0. PLS merupakan salah satu metode alternative statistic Structural Equation Modelling (SEM) berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi ganda ketika terjadi permasalahan pada data, seperti ukuran sampel peneliti kecil, ataupun data yang hilang [Mirwan S et al., 2017].

SEM-PLS dalam penelitian ini adalah untuk menghitung validitas dan realibilitas, serta untuk menguji regresi dan hipotesis. Menurut Irawan I. et al, (2019) Validitas merupakan derajat sejauh mana sebuah tes dapat mengukur apa yang nantinya akan diukur. Menurut Sugiyono dalam Tabuni et al., (2019) dalam realibilitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan tingkat kepercayaan dalam penelitian. Menurut Noor & Basir, (2019) Uji regresi adalah analisis untuk mengetahui seberapa pengaruh secara linear antara variable independen terhadap variable dependen dan untuk memprediksi suatu nilai variable dependen berdasarkan variable independen. Menurut Yusuf F (2018) hipotesis digunakan untuk menguji seberapa pengaruh independent

variabel terhadap dependent variable yang nantinya akan menjawab rumusan masalah didalam penelitian ini [Yusuf F., 2018].

7. Desain Kuesioner

Variabel	Indikator
Kepercayaan masyarakat terhadap e-government	<ul style="list-style-type: none"> 4. Kenyamanan dalam menggunakan e-government 5. Efisien dalam waktu, biaya dan tenaga. 6. Keamanan data pribadi.
Kegunaan yang diyakini	<ul style="list-style-type: none"> 4. Manfaat menggunakan teknologi. 5. Bebas dalam usaha 6. Sistem yang mudah digunakan
Kualitas Informasi	<ul style="list-style-type: none"> 4. Akurat 5. Relevan dan jelas 6. Tepat waktu
Privasi dan keamanan	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan dalam mendapatkan servis Stabilitas dan kelengkapan keamanan Penyalahgunaan data pribadi
Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> 4. pertanggung jawaban 5. menyajikan 6. Melaporkan