

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perilaku masyarakat yang awalnya tradisional berubah menjadi modern, merupakan akibat dari berkembangnya teknologi informasi yang semakin maju (Alyda, 2020). Dimana segala kegiatan yang awalnya manual menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Akibatnya, dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju mengharuskan pemerintah untuk membuat inovasi layanan publik yang berbasis teknologi. Salah satu cara yang bisa dilakukan pemerintah untuk memberikan layanan publik berbasis teknologi yaitu dengan mengubah sistem pemerintahan yang sederhana menjadi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Menurut Carter dan Belanger dalam Purwidyasari & Syafruddin (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*).

Berdasar pada Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada pasal 1 ayat 1 menerangkan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau disingkat dengan SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan

layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Adanya penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik ini juga memiliki kesesuaian dengan Undang – Undang nomor 4 tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik, dimana dijelaskan pada pasal 2 ayat 1 bahwa informasi publik dapat diakses secara cepat atau terupdate dan tentunya dengan biaya murah, serta media yang sederhana. Namun, adanya kebijakan tersebut belum mampu memberikan kepercayaan masyarakat secara penuh apabila belum ada kebijakan atau regulasi yang secara jelas menerangkan kualitas pelayanan berbasis elektronik seperti, keamanan yang diberikan oleh pemerintah dalam melindungi identitas pribadi (Azmi, 2019).

Menurut (Awaludin, 2019) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah upaya yang berkelanjutan dalam membangun aparatur negara yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing negara. Menurut (Arwati & Latif, 2019) adanya pemerintahan berbasis elektronik harapannya mampu menciptakan keterbukaan atau transparansi yang dilakukan pemerintah. Dalam penerapannya, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik ini masih memiliki beberapa faktor masalah dalam pelaksanaannya yaitu, pemahaman yang rendah oleh pegawai pemerintah, 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.

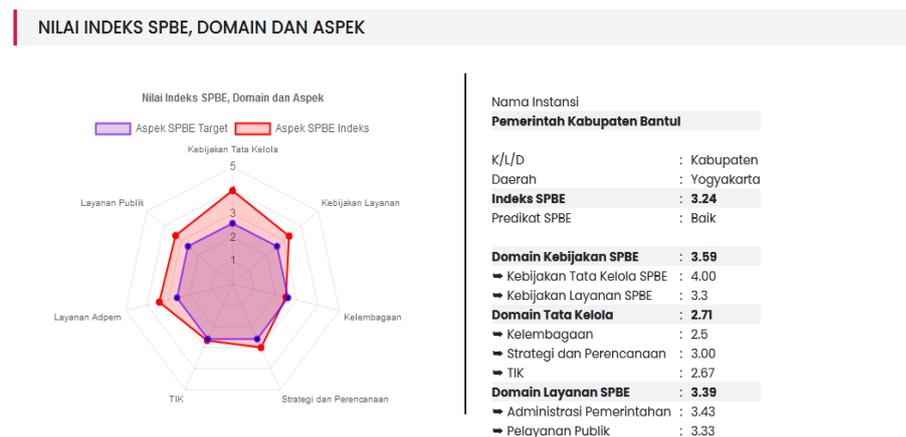
E- government di Indonesia sendiri masih memiliki kendala dalam penerapannya, baik itu infrastruktur teknologi informasi dan teknologi yang masih buruk, adanya lingkungan yang kurang mendukung, sumber daya manusia yang kurang memadai, bahkan masyarakat yang kurang siap dengan adanya pelayanan dengan berbasis teknologi seperti ini, (Sabani et al., 2019). Sehingga perencanaan penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini harus benar – benar dipersiapkan dengan matang, supaya berjalan sesuai dengan tujuan dimana salah satunya yaitu mendapat kepercayaan dari masyarakat. Menurut Wahyudi (2016) persiapan yang kurang dalam mengimplementasikan pemerintahan berbasis elektronik akan mempengaruhi keamanan, kerahasiaan data, dan mempengaruhi kualitas dari layanan pemerintahan tersebut, dimana kebocoran data pribadi tersebut dapat dimanfaatkan oleh orang – orang yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan tindak kejahatan.

Salah satu daerah yang telah menerapkan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah Kabupaten Bantul. Peraturan Bupati Bantul nomor 61 tahun 2019 mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik. Untuk mewujudkan SPBE ini, Pemerintah Kabupaten Bantul memiliki visi dan misi (Bantulkab.go.id, 2019). Visi SPBE Kabupaten Bantul yaitu terwujudnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang

berkinerja tinggi. Kemudian memiliki Misi, yang pertama melakukan penguatan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kedua mengembangkan pelayanan publik yang terpadu, ketiga membangun fondasi teknologi informasi dan komunikasi. Terakhir membangun sumber daya manusia yang berkompeten dan inovasi.

Menurut data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan Rb) Kabupaten Bantul memiliki Indeks SPBE sebesar 3,24 dan termasuk dalam predikat baik. Adanya evaluasi dan penilaian tersebut mampu memberikan dorongan untuk meningkatkan layanan publik yang tentunya sesuai dengan aturan dan keinginan dari masyarakat. Berikut indeks hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul.

Gambar 1. 1 Indeks Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul Tahun 2019



Sumber : spbe.go.id

Dilihat dari indeks evaluasi tersebut, Kabupaten Bantul memang memiliki nilai yang baik, namun jika kita lihat dari hasil evaluasi pada domain tata kelola masih terlihat nilai yang rendah yaitu kelembagaan

sebesar 2,5 dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebesar 2,67 sehingga domain tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik hanya mendapatkan 2,71. Hal ini akan memberikan motivasi kepada pemerintah Kabupaten Bantul untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik kepada masyarakat. Evaluasi tersebut memang sangat penting untuk dilakukan, karena apabila tidak ada evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah akan berpengaruh pada keamanan data dari pengguna layanan, dimana harusnya evaluasi tersebut dapat digunakan dalam meningkatkan keamanan data dan informasi yang sesuai dengan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (Yunella et al., 2019).

Kabupaten Bantul memang memiliki indeks evaluasi kurang baik pada domain tata kelola, hal ini sama dengan pernyataan menurut PAP Bantul dalam Utami (2017) di Kabupaten Bantul mempunyai beberapa masalah dalam penerpana *e – government*, diantaranya :

1. Adanya aturan pengembangan yang mengikat dari Sistem Informasi (SI) pusat yang mengikat tanpa memperhatikan kondisi daerah, baik itu dari pengawasan sampai penerapannya.
2. Minimnya kualitas sumber daya manusia yang paham mengenai teknologi.
3. Kurangnya komitmen kepala daerah dalam mengembangkan *e – government* sehingga mengesampingkan anggaran infrastruktur dan lainnya yang berkaitan dengan *e- government* ini.

4. Belum adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dimana hal ini sangat penting untuk menyamakan persepsi dalam mengembangkan *e – government*.
5. Kurangnya kesadaran ketersediaan mengenai data dan informasi oleh pimpinan.

Menurut Rahman (2017) Adanya layanan aplikasi berbasis internet memberikan kemudahan bagi masyarakat dan para pebisnis untuk mendapatkan informasi, layanan pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mampu memberikan kesempatan bagi pemerintah dalam memberikan layanan yang berdasar pada prinsip demokrasi. Oleh karena itu, salah satu dinas pemerintahan di Kabupaten Bantul yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan layanan kepada masyarakat Kabupaten Bantul berupa layanan berbasis elektronik yaitu aplikasi Dukcapil Smart. Hal tersebut sesuai dengan peraturan pemerintah dalam negeri nomor 7 tahun 2019 yang menjelaskan mengenai penggunaan daring atau online untuk administrasi kependudukan (disdukcapil.bantulkab.go.id). Menurut Taliu & Suranto, (2020) aplikasi dukcapil smart diluncurkan pada awal tahun 2019, dimana aplikasi ini memberikan layanan yang mudah dalam hal keadministrasian penduduk bagi masyarakat di Kabupaten Bantul. Aplikasi dukcapil smart ini memberikan beberapa fitur layanan di antaranya fitur KTP- elektronik, fitur smart on untuk pemutahiran data, fitur KIA, fitur akta kelahiran, fitur

akta kematian, fitur akta perkawinan, fitur akta perceraian, fitur pindah keluar, dan fitur pindah datang.

Adanya keterbukaan dan sikap baik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakatnya dalam menanggapi dan memberikan layanan dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik inilah yang mampu meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Menurut Winarto (2020) sikap yang tidak profesional yang diberikan oleh aparatur dalam melayani keluhan dari masyarakat akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayan publik. Kepercayaan dari masyarakat menjadi hal yang sangat penting bagi pemerintah untuk mengimplementasikan penggunaan teknologi baru dalam sistem pemerintahan (Azizah, 2018). Menurut Arwati & Latif (2019) Kepercayaan terhadap lembaga publik dapat ditingkatkan melalui dasar hukum dan peraturan yang tentunya masih berkaitan dengan sistem layanan dan informasi. Adanya dasar hukum tersebut, maka akan memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selain dasar hukum yang mendasari tentunya stakeholder sangat mempengaruhi dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tersebut, namun apabila stakeholder tidak mampu memberikan pengaruh terhadap penerapannya maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan di dalam masyarakat. Menurut Nurdin (2019) kurangnya komitmen yang diberikan oleh stakeholder akan berpengaruh pada penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik

yang tidak optimal terhadap layanan yang akan diterima masyarakat. Selain itu, lingkungan sosial juga berpengaruh pada kepercayaan masyarakat untuk menggunakan sistem yang baru yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Y. Muflihah & Susanto, 2017).

1.2. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul tahun 2020 ?
2. Faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul Tahun 2020 ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul tahun 2020.
2. Menjelaskan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul Tahun 2020.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan masukan kepada pengembangan ilmu pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

1.5. Tinjauan Pustaka

Studi – studi terdahulu mengenai kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan di Indonesia dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

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 penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pengadaan barang dan jasa dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik dipengaruhi oleh keefisien dan kehematan biaya. Song & Lee, (2016) melakukan sebuah penelitian dengan metode kuantitatif mengenai masyarakat menggunakan media sosial dalam pemerintahan merasakan transparasi dan kepercayaan dalam Pemerintahan tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Iswara (2019) melakukan penelitian dengan metode kualitatif mengenai Penegakan hukum dan

reformasi birokrasi berbasis elektronik pada kejaksaan Republik Indonesia untuk meningkatkan kepercayaan publik tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik tercipta karena pengaruh efisiensi dan keefektifan penggunaan pemerintahan berbasis elektronik.

Antoni et al. (2017) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif mengenai faktor kritis transparansi dan kepercayaan untuk mengevaluasi layanan *E- Government* untuk kaum miskin tahun 2017. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa layanan pemerintahan berbasis elektronik dengan konsep transparansi dan kepercayaan masyarakat dipengaruhi kualitas layanan yang baik dalam memberikan atau menyampaikan informasi. Widjajanti & Sugiyanto (2017) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif mengenai gaya kepemimpinan dan pemerintahan yang baik sebagai upaya dalam meningkatkan layanan dan kepercayaan masyarakat tahun 2017. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tercipta karena pengaruh gaya kepemimpinan dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang sesuai dengan prinsipnya sehingga meningkatkan kualitas layanan yang baik. Menurut Widiartini & Yasa (2017) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif mengenai peran kepercayaan dalam mediasi hubungan persepsi nilai dengan niat menggunakan *e- money* tahun 2017. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan serta keamanan data, sehingga persepsi masyarakat semakin meningkat.

Arwati & Latif (2019) melakukan penelitian dengan metode deskriptif, namun dengan menyebar kuisioner mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transparansi keuangan dalam *E-Government* di Bandung tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh ketransparasian yang diberikan oleh pemerintah berbasis elektronik. Lanin & Hermanto (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan menuju kepuasan publik dan kepercayaan publik pada pemerintah daerah tahun 2019. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa peningkatan dalam menyampaikan sebuah informasi, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, ketersediaan informasi, serta profesional staf atau pegawai sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, banyak sekali penelitian terdahulu yang dapat kita lihat hanya mengungkapkan mengenai keefesienan dan keefektifan, faktor kehematan biaya, serta gaya kepemimpinan yang hanya mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Padahal jika kita lihat di era yang melek dengan teknologi seperti saat ini, pemerintahan di Indonesia telah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang di dasarkan pada peraturan presiden nomor 95 tahun 2018. Hal ini berarti ada gap atau kesenjangan ilmu pengetahuan di dalam penelitian mengenai kepercayaan publik terhadap pemerintah. Studi ini mengisi kekosongan pengetahuan tersebut dengan melengkapi penelitian – penelitian yang sudah ada sebelumnya dengan variabel penerapan sistem pemerintahan

berbasis elektronik yang berkemungkinan mempengaruhi kepercayaan masyarakat.

1.6. Kerangka Teoritik

1. Kepercayaan Masyarakat

Menurut Witarsyah et al., (2017) kepercayaan masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menerima sebuah inovasi atau sistem yang baru, dimana keamanan dan kerahasiaan data pribadi menjadi alasan masyarakat untuk menggunakan layanan pemerintahan berbasis elektronik tersebut. Menurut Hoffman dalam Azizah (2018) ada beberapa hal yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat, namun faktor yang sangat berpengaruh adalah kepercayaan terhadap teknologi. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap teknologi tersebut adalah keamanan (*security*), kegunaan (*usability*), keandalan (*reliability*), dan kerahasiaan (*privacy*).

Kepercayaan pengguna layanan merupakan sudut pandang penggunaan layanan terhadap pemberi layanan yaitu pemerintah dalam memenuhi harapan pengguna layanan, dimana faktor pembentuk kepercayaan itu adalah kemampuan dalam memberikan layanan, menjalankan sesuai dengan keinginan pengguna layanan, dan integritas yaitu kejujuran serta mampu menepati pengguna layanan yang dilakukan oleh pengguna layanan, hal ini disampaikan oleh Mayers dalam Putri dalam (Widjajanti & Sugiyanto, 2017). Menurut Darmawan & Syam (2017) kepercayaan menjadi dasar untuk

membangun hubungan yang baik antara masyarakat dengan lembaga pemerintah, sehingga memudahkan pemerintah menjalankan program kerjanya.

2. Kemudahan Menggunakan SPBE Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Menurut Supangkat dalam Jati (2017) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan penyampaian informasi atau layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik itu pelaku bisnis ataupun lainnya dengan menggunakan teknologi informasi untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, jangkauan luas, transparan, akuntabilitas, dan tentunya meningkatkan layanan yang lebih nyaman. Departemen komunikasi dan informatika Indonesia dalam Jati (2017) menerangkan mengenai standar khusus dalam memenuhi sistem aplikasi dalam pemerintahan berbasis elektronik yang memberikan kemudahan dalam penggunaannya, yaitu :

- a. *Reliable*, menerangkan bahwa sistem ini dapat berjalan secara handal atau kemampuan yang terjamin.
- b. *Interoperable*, menjamin sistem aplikasi yang satu dengan sistem yang lainnya mampu bertukar informasi maupun data.
- c. *Scalable*, sistem aplikasi dengan mudah ditingkatkan kemampuannya, baik itu kemampuan dalam mengelola data maupun penambahan fitur di dalam aplikasi.

- d. *User friendly*, menjamin bahwa sistem aplikasi ini mudah untuk digunakan sesuai dengan yang berlaku dalam layanan pemerintahan dengan pengelolaan bahasa maupun budaya dari pengguna aplikasi tersebut.
- e. *Integratable*, menjamin memiliki fitur yang melakukan pembauran mudah dengan sistem aplikasi lain, baik itu dalam lingkungan pemerintah daerah yang sama ataupun daerah lain.

Menurut Purwidyasari & Syafruddin (2017) kemudahan dalam mengakses menjadi hal yang utama karena adanya sistem pemerintahan berbasis elektronik ini menjadi sumber informasi dan layanan kepada masyarakat yang diberikan pemerintah serta meningkatkan partisipasi dari masyarakat. Ermawati & Delima (2016) Kemudahan dalam menggunakan, kegunaan, dan pengalaman mempengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan.

3. Lingkungan Sosial Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Menurut Management Information Systems, Dhofar University & Alraja (2016) mengevaluasi faktor pengaruh lingkungan sosial dan kondisi fasilitas dalam menggunakan *E-government* dari perspektif karyawan tahun 2016. Ia menyatakan lingkungan sosial seperti keluarga, teman, dan teman sebaya memberikan pengaruh yang positif untuk menggunakan sistem yang baru. Lingkungan sosial sangat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat untuk menggunakan sistem yang baru yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Y.

Muflihah & Susanto, 2017). Menurut Jati dan Laksito dalam Sa'idah (2017) pengaruh lingkungan yang sangat besar dan kuat yang diberikan kepada seseorang akan menimbulkan pengaruh kepada seseorang untuk menggunakan teknologi informasi yang baru. Fasilitas pendukung yang dimiliki dan juga infrastruktur yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi baik itu pemerintahan atau lainnya memberikan pengaruh dalam menggunakan sistem yang baru tersebut, (Sa'idah, 2017).

4. Pengalaman Menggunakan Internet Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor et al., (2017) mengevaluasi penggunaan internet dalam kalangan pengusaha wanita tahun 2017. Ia menyatakan bahwa penggunaan internet dikalangan pengusaha wanita dipengaruhi oleh ketergantungan, kemahiran, dan motivasi yang tinggi. Menurut Tonggiroh (2016) Kepercayaan menggunakan internet dalam masyarakat juga biasanya dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya :

- a. Tujuan masyarakat tersebut menggunakan internet
- b. Pengetahuan yang dimilikinya
- c. Perhitungan waktu hingga biaya yg digunakan
- d. Testimoni atau penghargaan yang diperoleh dari internet yang digunakan.

Menurut Dwi Mulyani & Suardiman, (2019) penggunaan internet yang terkontrol dengan baik akan memotivasi seseorang untuk menggunakan internet secara baik, karena akan berfikir bahwa penggunaan internet akan bermanfaat dan mengatur waktu yang tepat saat akan menggunakan atau memerlukan internet tersebut.

5. Transparansi mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Menurut Pasaribu dalam Nasution (2018) mengatakan bahwa transparansi dibentuk berdasar pada kebebasan dalam mendapatkan informasi pemerintahan yang dilakukan oleh masyarakat, baik itu informasi pembuatan kebijakan sampai pelaksanaan dari sebuah kebijakan tersebut. Kebebasan dalam mendapatkan informasi dari pemerintah itulah yang membuat kepercayaan terhadap pemerintah. Transparansi merupakan sebuah aturan atau ketentuan untuk mengawasi sebuah keterbukaan, hal ini disampaikan Krina dalam (Athifah et al., 2018).

Menurut Werimon et.al dalam Nasution (2018) transparansi memiliki dua aspek meliputi, komunikasi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dan hak mendapatkan sebuah informasi secara mudah. Transparansi memiliki enam prinsip menurut Humanitarian Forum Indonesia dalam Gunawan (2016) yang meneliti mengenai penerapan sistem *e – budgeting* terhadap transparansi dan akuntabilitas keuangan publik di Surabaya. Keenam prinsip tersebut, yaitu :

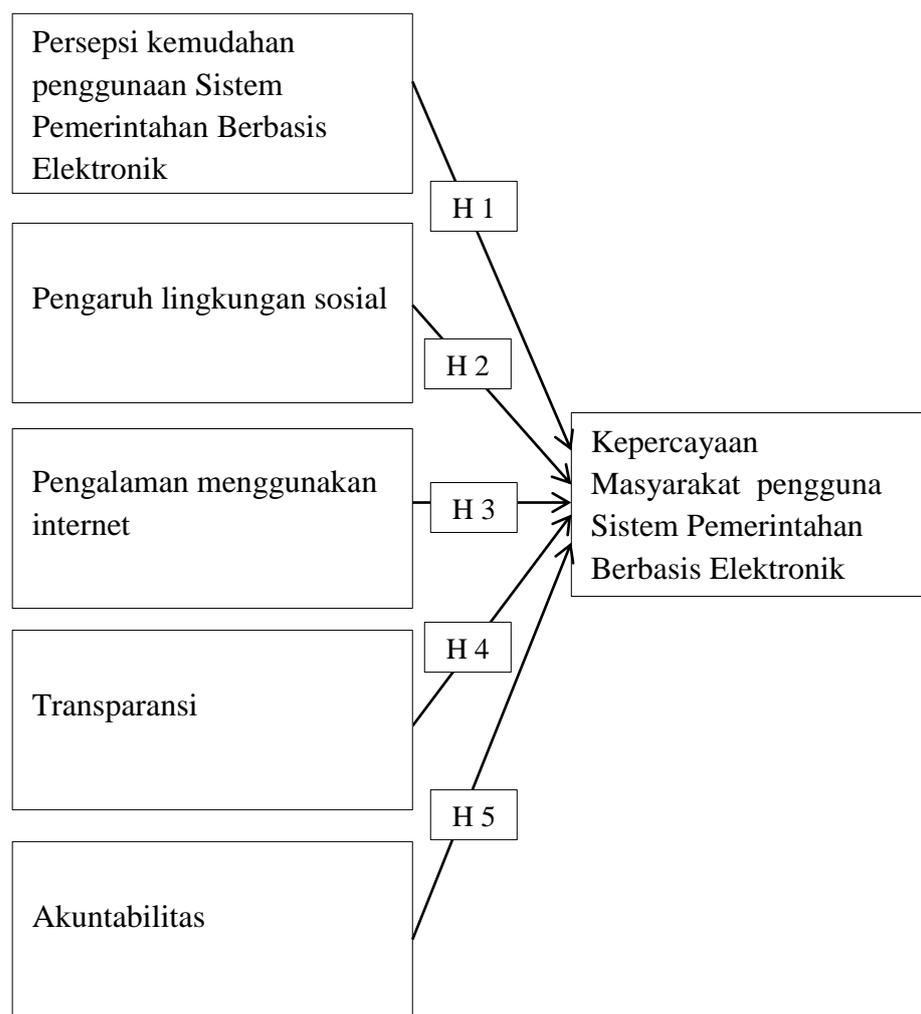
1. Ketersediaan informasi yang mudah untuk diakses dan tentunya mudah juga untuk dipahami.
 2. Ketersediaan publikasi dan media mengenai jalannya kegiatan hingga detail dari keuangannya.
 3. Melakukan laporan yang sifatnya berkala
 4. Melakukan laporan setiap tahunnya.
 5. Website atau media untuk mempublikasikan yang dimiliki organisasi.
 6. Pedoman atau dasar dalam mempublikasikan informasi.
6. Akuntabilitas Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat.

Menurut Athifah et al. (2018) akuntabilitas merupakan sebuah pertanggung jawaban yang harus diberikan kepada pemberi tanggung jawab, baik itu dalam hal melaporkan atau menyampaikan segala aktivitasnya. Akuntabilitas ini memang menjadi hal yang sangat bagus demi terwujudnya sistem pemerintahan yang baik, apalagi dimudahkan dengan adanya sistem pemerintah berbasis elektronik yang memudahkannya untuk melaporkan segala aktivitas maupun kebijakan kepada masyarakat, sehingga mewujudkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah. Akuntabilitas menjadi sebuah pengawasan masyarakat kepada para aparatur pemerintah terhadap aktivitas yang dilakukan di dalam pemerintahan, karena kewajiban mereka mempertanggung jawabkan kinerjanya (Widyatama et al., 2017). Menurut Mardiasmo dalam Kholmi (2016) menjelaskan bahwa

akuntabilitas merupakan hak atau kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak atau instansi yang memiliki tanggung jawab kepada pihak pemberi tanggung jawab atau amanah untuk meminta tanggung jawab tersebut. Hak yang harus diberikan oleh penerima tanggung jawab tersebut adalah :

- a. Memberikan laporan.
- b. Menyajikan data dan lainnya.
- c. Memberitahukan segala aktivitas atau kegiatannya.

Gambar 1.2 Kerangka Teoritik



1.7. Hipotesa Penelitian

- H 1 : Persepsi kemudahan dalam menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara positif dan signifikan.
- H 2 : Lingkungan sosial mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara positif dan signifikan.
- H 3 : Pengalaman menggunakan internet mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara positif dan signifikan.
- H 4 : Transparansi mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara positif dan signifikan.
- H 5 : Akuntabilitas mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konseptual

1. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat merupakan sebuah sudut pandang masyarakat kepada pemerintah yang nantinya mampu meningkatkan hubungan yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga adanya hal tersebut mampu membantu dan memudahkan pemerintah dalam menjalankan setiap program kerjanya.

2. Persepsi Kemudahan dalam menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Persepsi kemudahan dalam menggunakan merupakan sebuah penilaian yang diberikan oleh masyarakat ataupun individu dalam menggunakan sebuah sistem yang mampu membuat rasa nyaman, sehingga dapat meningkatkan jumlah partisipasi dalam menggunakan sistem tersebut.

3. Pengaruh Lingkungan Sosial Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Pengaruh lingkungan sosial yang kuat yang diberikan kepada seseorang akan membuat seseorang tersebut menggunakan sebuah sistem yang baru tersebut.

4. Pengalaman Menggunakan Internet Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Pengalaman menggunakan internet merupakan sebuah perilaku ataupun kemahiran seseorang bahwa dengan menggunakan internet lebih bermanfaat dan menghemat waktu sehingga seseorang tersebut termotivasi dan akan bergantung dalam menggunakan internet disetiap aktifitasnya.

5. Transparansi Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Merupakan sebuah keterbukaan yang diberikan kepada masyarakat baik itu dilakukan dengan melakukan sebuah komunikasi secara langsung ataupun dengan kemudahan akses untuk mendapatkan sebuah informasi.

6. Akuntabilitas Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Merupakan sebuah pertanggung jawaban yang diberikan oleh pemilik tanggung jawab kepada pemberi tanggung jawab dalam menjalankan segala aktifitas maupun kinerjanya.

1.9. Definisi Operasional

Tabel 1.1 Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Kepercayaan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Keamanan2. Kegunaan yang besar3. Keandalan yang tinggi
Persepsi kemudahan	<ol style="list-style-type: none">1. Sistem yang terjamin2. Bahasa dan budaya sesuai pengguna.3. Pembaharuan sistem
Pengaruh Lingkungan sosial	<ol style="list-style-type: none">1. Keluarga2. Teman3. Teman sebaya
Pengalaman Menggunakan Internet	<ol style="list-style-type: none">1. Ketergantungan2. Kemahiran3. Motivasi tinggi
Transparansi	<ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan akses2. Ketersediaan publikasi3. Laporan berkala
Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan laporan2. Penyajian data3. Penyampaian aktivitasnya

1.10. Metode Penelitian

1.10.1. Desain Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik serta faktor – faktor yang mempengaruhinya. Desain metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan juga dengan metode penelitian kualitatif berupa wawancara dan juga dokumentasi sebagai data penunjang. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan desain metode survey dan metode pengambilan data berupa wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiono dalam Darna & Herlina (2018) metode survey merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari suatu tempat secara fakta bukan dibuat – buat, peneliti dapat melakukan pengumpulan data dengan membagikan kuisioner, melakukan test, melakukan wawancara berstruktur, dan lain sebagainya pada sebuah popuasi yang kecil maupun besar. Pengambilan data pada populasi menggunakan alat berupa kuisinoner, wawancara, atau lainnya yang memberikan informasi mengenai realita populasi dan sampel secara nyata, apabila populasinya dalam skala yang besar dan data yang diperoleh dalam bentuk angka, hal ini merupakan metode survey menurut Fink dalam (Zaluchu, 2020).

Dalam penelitian ini menggunakan metode survey dan metode wawancara, seraf dokumentasi untuk mendapatkan data primer mengenai kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur dan juga wawancara sebagai instrumen penelitian untuk pengumpulan data primer. Menurut Kartika et al. (2017) kusioner terstruktur dalam pengambilan sebuah data identitas responden berupa nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta alamat.

1.10.2. Lokasi Survei dan Target Responden

Lokasi Survei penelitian ini berada di Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Tepatnya organisasi perangkat daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan layanan publik berupa aplikasi Dukcapil Smart. Wilayah tersebut diambil karena sebagai salah satu kota atau kabupaten di Indonesia yang mendapatkan predikat baik dengan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebesar 3,24 namun hasil evaluasi dan monitoring masih mendapatkan nilai rendah pada kelembagaan sebesar 2,5 dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebesar 2,67 sehingga domain tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik hanya mendapatkan 2,71. Data tersebut didapat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan Rb) dalam (spbe.com, 2019). Namun, menurut Utami

(2017) ada beberapa kendala dalam kualitas sumber daya manusia, aturan pengembangan, kurangnya komitmen kepala daerah, kesadaran masyarakat, serta standar operasional prosedur. Responden sasaran penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Bantul yang menggunakan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yaitu aplikasi Dukcapil Smart.

1.10.3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono dalam Santi et al. (2017) populasi merupakan sebuah wilayah generalisasi berupa objek atau subjek yang memiliki kualitas dan ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diperoleh kesimpulannya. Populasi di dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kabupaten Bantul khususnya pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul yaitu Smart Dukcapil. Berdasar data pemerintah Kabupaten Bantul, sejak 1 Januari 2020 sampai 30 Agustus 2020, populasi masyarakat yang menggunakan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yaitu Dukcapil Smart sebanyak 114.466.

Menurut Sugiyono dalam Santi et al. (2017) sampel merupakan bagian dari jumlah serta ciri yang ada pada populasi. Berdasar rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$
$$n = \frac{114.466}{1 + 144.466 (10\%^2)}$$

$$= \frac{114.466}{1145.67}$$

$$= 99,91 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan :

n : Sample

N: Populasi

e : Margin of Error

Menggunakan taraf signifikan yaitu 10 %, dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama, dengan jumlah sampel ini adalah 99,91 atau sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Dalam penelitian ini sampelnya adalah masyarakat pengguna sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Bantul. Dalam proses penelitian ini, responden diminta untuk mengisi kuisisioner. Kuisisioner tersebut disebar secara acak kepada responden pengguna Aplikasi Dukcapil Smart yang telah disediakan.

1.10.4. 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).

1.10.5. Desain Kuisisioner

Tabel 1.2 Desain Kuisisioner

Variabel	Indikator
Kepercayaan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan 2. Kegunaan yang besar 3. Keandalan yang tinggi
Persepsi kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem yang terjamin 2. Bahasa dan budaya sesuai pengguna. 3. Pembaharuan sistem
Pengaruh Lingkungan sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga 2. Teman 3. Teman sebaya

Pengalaman Menggunakan Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketergantungan 2. Kemahiran 3. Motivasi tinggi
Transparansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan akses 2. Ketersediaan publikasi 3. Laporan berkala
Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan laporan 2. Penyajian data 3. Penyampaian aktivitasnya