

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tren fenomena bahwa pemerintah di berbagai negara telah menerapkan smart government untuk memberikan pelayanan public kepada masyarakat dan meningkatkan kinerja pemerintah (Alenezi et al., 2018). Penggunaan smart government bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi serta bersifat didukung oleh program-program lain di lingkungan pemerintahan. Pemerintah yang cerdas adalah implementasi dari serangkaian proses bisnis dan kemampuan teknologi informasi yang mendasari memungkinkan informasi mengalir mulus di seluruh Lembaga dan program pemerintah untuk menjadi intuitif dalam menyediakan layanan warga berkualitas tinggi di semua program pemerintah dan domain aktivitas (Obaidullah et al., 2015)

Saat ini perkembangannya sangat pesat dalam hal penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di

Indonesia, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memberikan pengaruh yang sangat bermanfaat bagi masyarakat (Mutaqin & Sutoyo, 2020). Hal ini mengakibatkan modifikasi prosedur, fungsi, dan peraturan di berbagai industri, termasuk sektor layanan publik, yang diatur oleh pemerintah federal (Mensah, Adams, et al., 2021). E-Government atau electronic government adalah istilah yang mengacu pada perkembangan electronic government, yang sering disebut dengan e-Government (Astrid et al., 2020). E-Government merupakan saluran komunikasi baru antara pemerintah dengan masyarakat umum serta pemangku kepentingan lainnya (Assegaff et al., 2021).

Smart-Government fase berikutnya dari e-government, menggantikan pemerintahan tradisional. Proyek smart government telah diterapkan di Dubai, Australia, Singapura, dan Moldova, meskipun faktanya masih dalam tahap awal (AlShamsi et al., 2017). Hasil sejauh ini positif. Pemerintah ini terlibat dalam pengoperasian infrastruktur komunikasi dan teknologi yang inovatif di berbagai domain untuk memastikan

keberlanjutan jangka panjang dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Alghawi et al., 2019b). Memahami banyak keuntungan, pemerintah di seluruh dunia telah mulai mengalokasikan miliaran dolar untuk transisi dari pemerintahan elektronik ke pemerintahan cerdas (F. Al-Obthani & Ameen, 2019).

Smart Government merupakan perluasan dari gagasan e-government yang membutuhkan penggunaan informasi dan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik oleh pemerintah (Alshamsi et al., 2019). Ini meningkatkan Kerjasama antar lembaga pemerintah dengan rakyatnya, dengan tujuan membuat pemerintah lebih kolaboratif dan menawarkan layanan yang lebih cepat, terjangkau, terukur, dan berkelanjutan (Althunibat et al., 2021). Penggunaan teknologi seluler juga telah muncul istilah M-Government dimana pemerintah menjadi lebih efektif dalam berinteraksi dengan masyarakat, rekan bisnis dan memperluas skala pengiriman seri, serta meningkatkan kontribusi warga dalam pemerintah. Operasional yang kesemuanya berdampak positif bagi

kehidupan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi(Jasimuddin, 2017).

Berbeda dengan pengertian e-government yang sudah ada sejak lama, Smart Government masih sangat baru. Itu berasal dari konsep e-government, yang berarti bahwa setiap upaya untuk memahaminya harus dimulai dengan perdebatan tentang e-government juga(Ameen et al., 2019). Seperti yang didefinisikan oleh International Telecommunications Union, e-Government adalah penggunaan teknologi dan metode perdagangan elektronik oleh lembaga pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum(Rachman, 2021). Smart Government adalah lingkungan yang ditingkatkan secara teknologi di mana warga negara dan anggota masyarakat lainnya dapat memanfaatkan kemungkinan, terlibat, dan berkomunikasi dari tempat mana pun menggunakan perangkat unik yang terhubung yang dapat diidentifikasi(Chohan & Hu, 2020).

Smart Government telah mulai mengutamakan transparansi tentang perpaduan system hukum, politik. Adopsi

teknologi oleh pemerintah telah disertai dengan perubahan legislative untuk memberlakukan pembatasan penggunaan, misalnya di amerika serikat negara bagian dan pemerintah federal memberlakukan undang-undang keamanan system 1987(Alghawi et al., 2019a).

Kabupaten Sumbawa mulai mengembangkan smart city sehingga pemerintah meluncurkan website untuk melakukan pelayanan public khususnya pada pelayanan kependudukan di Kabupaten Sumbawa sehingga penelitian ini ingin mengkaji bagaimana perspektif masyarakat terhadap penggunaan smart government services pada pelayanan kependudukan di Kabupaten Sumbawa.

Kabupaten Sumbawa merupakan salah satu jenis pemerintahan daerah di Indonesia. Kabupaten Sumbawa selalu menerapkan tata kelola pemerintahan yang efektif guna meningkatkan kinerjanya. Selain itu, mereka telah menetapkan penggunaan teknologi informasi untuk membantu pelaksanaan Tata Kelola yang Baik. Hal ini disebut sebagai smart government(Putra et al., 2018) menyatakan bahwa smart

government berkembang pada tahun 2018 yang bertransformasi dari e-government di Kabupaten Sumbawa, terutama sebagai perpanjangan dari e-commerce ke sektor publik. Semua niat difokuskan pada kehadiran Internet dari layanan publik (Mikryukov et al., 2020).

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan khususnya website maupun internet, smart government sebagai sarana untuk penyelenggaraan pemerintah. masyarakat, bisnis dan pemerintah lainnya semua mendapatkan manfaat dari penggunaan smart government oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintah. Para sarjana jarang menggunakan perspektif warganegara yang menggunakan smart government, studi ini mengisi gap pengetahuan ini. Studi ini berfokus pada pengaruh perceived compatability, perceived information, perceived fungsional benefit, perceived use fullnes, perceived ease, selft efficaci, terhadap penggunaan smart government services: studi masyarakat pengguna website pada pelayanan kependudukan di Kabupaten Sumbawa Tahun 2022.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: Ada atau tidak pengaruh perceived compatability, perceived information, perceived fungsional benefit, perceived use fullnes, perceived ease, selft efficaci, terhadap penggunaan smart government services: studi masyarakat pengguna website pada pelayanan kependudukan di Kabupaten Sumbawa Tahun 2022.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh perceived compatability, perceived information, perceived fungsional benefit, perceived use fullnes, perceived ease, selft efficaci, terhadap penggunaan smart government services: studi masyarakat pengguna website pada pelayanan kependudukan di Kabupaten Sumbawa Tahun 2022.

1.3.2 Manfaat penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah mampu menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti untuk mendalami pengaruh *perceived compatability*, *perceived information*, *perceived benefit*, *perceived use fullnes*, *perceived ease*, terhadap penggunaan *smart government*, oleh karena itu peneliti juga berharap bahwa penelitian ini mampu memberikan beberapa manfaat diantaranya yaitu.

a. manfaat akademik

Secara akademik hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa lainnya dan dapat memberikan pengembangan bagi kajian terhadap pengaruh *perceived compatability*, *perceived information*, *perceived benefit*, *perceived use fullnes*, *perceived ease*, terhadap penggunaan *smart government*.

b. Manfaat praktis

Secara praktis dapat dijadikan bahan evaluasi pemerintah Kabupaten Sumbawa tentang pengaruh perceived compatability, perceived information, perceived benefit, perceived use fullnes, perceived ease, terhadap penggunaan smart government.