

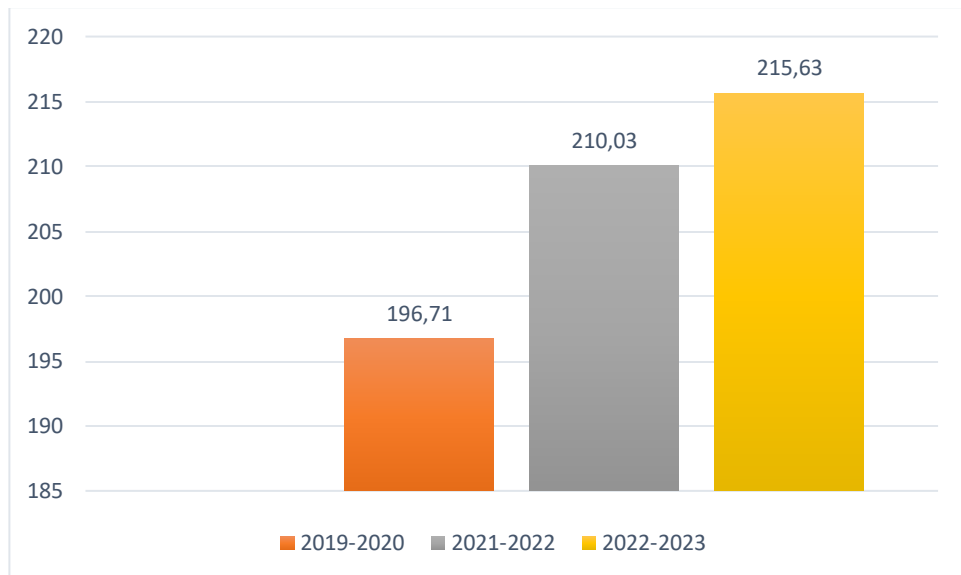
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) saat ini semakin pesat khususnya teknologi komputer dan jaringan internet. Menurut (Ayu, 2023) laporan dari *We Are Sociate* dan *Hootsuite* mencatat, jumlah pengguna internet di dunia mencapai pada jumlah 5,3 miliar orang pada kurun waktu 3 tahun dari oktober 2020 sampai oktober 2023, yang mana ini berarti bahwa sebanyak 65,7% dari populasi dunia telah menggunakan internet. Selanjutnya menurut (Yati, 2023) data dari Asosiasi Jasa Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) penggunaan internet di Indonesia telah mencapai 78,19% pada tahun 2023 atau mencapai 215.626.156 jiwa dari total populasi yang berada pada jumlah 275.773.901 jiwa.

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: *Indonesiabaik.id*

Data diatas menunjukkan peningkatan yang berangsur-angsur dari tahun 201-9-2020 sebanyak 196,71 jiwa, tahun 2021-2022 sebanyak 210,03 jiwa dan tahun 2022-2023 sebanyak 21563 jiwa. Sehingga penggunaan internet menjadi hal penting untuk diperhatikan oleh pemerintah untuk menjadi bahan

pertimbangan mengenai situasi negara dan masyarakatnya. Yang mana hal ini juga diungkapkan (Katharina, 2020) bahwa hadirnya masyarakat yang menggunakan teknologi digital dalam kehidupannya juga menuntut hadirnya masyarakat yang paham dan peduli dengan adanya perkembangan digital dalam pelayanan publik, tuntutan ini pada akhirnya merupakan kondisi yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan menjadi desakan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan tidak hanya secara offline, namun juga secara online. Ia juga mengungkapkan bahwa perkembangan digital menjadi salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan, sehingga pemerintahan di berbagai negara termasuk Indonesia ikut serta mengimbangi perkembangan zaman terutama dalam pelayanan publik maka diterapkan sistem digitalisasi pelayanan (pelayanan publik berbasis elektronik).

Menurut (Doni, 2021) Digitalisasi pelayanan ini juga dapat berpengaruh terhadap kesuksesan pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu untuk mencapai digitalisasi pelayanan yang baik maka harus pula diimbangi dengan system teknologi yang sesuai. Selanjutnya (Habibie, 2019) mengungkapkan bahwa, teknologi yang diciptakan didalamnya terdapat berbagai macam inovasi yang semata-mata dibuat untuk dapat memenuhi kebutuhan manusia yang bermacam-macam dan terus bertambah tidak ada habisnya.

Kemudian, (Puryatama & Haryani, 2020) mengatakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkemajuan pemerintah menciptakan perubahan atau reformasi administrasi melalui beberapa inovasi sebagai upaya untuk menjadikan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah yang bersih, transparan, sehat dan berkemampuan. Ia juga mengungkapkan bahwa standar pelayanan yang diharapkan yaitu cepat, efektif dan juga tepat sasaran. Untuk itu inovasi yang dapat mendukung rencana tersebut pemerintah pusat dan daerah membangun system Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan masyarakat pelayanan satu pintu untuk berbagai instansi yang dibutuhkan (Kominfo, 2022).

Kemudian Puryatama & Haryani, (2020) menjelaskan bahwa bidang layanan publik yang menjadi sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi harus bisa menghasilkan progresivitas, baik kualitas maupun kuantitas sehingga dapat menumbuhkan kepuasan, kepercayaan serta dapat meningkatkan kebahagiaan publik. Dengan demikian, (Cahyani et al., 2022) mengatakan pelayanan publik yang dahulu masih diterapkan dengan secara manual, sekarang perlu ditingkatkan dengan memulai inovasi yang menggunakan sarana elektronik yang mengedepankan kualitas dan efisiensi dalam upaya pemerintah dalam pemenuhan kewajiban atas hak-hak dari masyarakat. Pelayanan publik dengan berbasis elektronik dapat mempercepat pekerjaan pemerintahan yang saat ini menjadi tren di setiap pemerintahan daerah di Indonesia (Novriando & Purnomo, 2020).

Pemerintah pusat telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat dengan SPBE. SPBE ini diharapkan dapat mengarahkan dalam melaksanakan tata Kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, efisien, efektif, bersih dan mudah serta dapat meningkatkan keterpaduan dalam pelayanannya dan dapat di andalkan dalam skala nasional. Menurut (R. A. Pratama et al., 2021), Pelayanan publik yang didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mampu memberikan efisiensi dan efektifitas kepada masyarakat. Di berbagai daerah sudah mulai meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan mulai mengembangkan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang relative memberikan keuntungan, kesesuaian, terintegrasi dan kemudahan untuk di akses dan diamati (Alfrida & Astuti, 2019). Menurut (Muammar et al., 2021) dengan di terapkannya pemerintahan berbasis elektronik dapat memudahkan pemantauan aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah, adanya sarana yang menampung berbagai bentuk aspirasi masyarakat. Pemanfaatan pelayanan elektronik disetiap daerah mampu memberikan harmonisasi dan meningkatkan sinergitas antar lembaga pemerintah serta mengurangi resiko terjadinya konflik antar lembaga yang

dapat menghambat pelayanan ke masyarakat akibat tumpang tindih kewenangan (Dorania Lumbanraja, 2020).

Hadirnya inovasi Mal Pelayanan Publik yang sudah diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor yang bisa dikenal dengan Gerai Pelayanan Publik (GPP) menurut Ade Yasin selaku Bupati Kabupaten Bogor bertujuan agar supaya menjawab stigma masyarakat mengenai pelayanan publik yang berbelit-belit (Diskominfo, 2021). Akan tetapi, inovasi tersebut belum sepenuhnya bisa menyelesaikan tuntutan dari masyarakat mengenai aksesibilitas pelayanan publik yang didapatkan. Dalam menjawab hal tersebut, kemudian pemerintah Kabupaten Bogor mendukung inovasi Gerai Pelayanan Publik dengan menciptakan pelayanan publik berbasis online yang diharapkan dapat lebih memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dimanapun berada.

Namun, Berbagai hal yang muncul dan menjadi sebuah masalah ketika memberlakukan pelayanan publik berbasis online, seperti perlunya keterampilan dalam memakai & mengakses aplikasi. Implementasi pemerintahan digital diperlukannya pemimpin yang bersifat dinamis dalam sosialisasi dan mengarahkan melalui pemikiran dan melakukan inovasi yang mengarah pada digitalisasi untuk mendukung percepatan adaptasi masyarakat menggunakan pelayanan publik berbasis online (Cahyarini, 2021). Kemudian, kurangnya interaksi dan komunikasi antara admin (pemerintah) dan masyarakat, kesetaraan dalam akses publik untuk mendapatkan informasi melalui laman website internet, kesenjangan kemampuan dari masyarakat untuk dapat menggunakan internet, dan juga keamanan data (Bandung, 2018), dan Rendahnya partisipasi wanita kendalanya Secara psikologis wanita terbiasa menjadi bagian masyarakat yang terpinggirkan, sehingga kesadaran untuk ikut serta dalam proses partisipatif tidak maksimal (Dewi et al., 2021).

Studi kasus ini mengambil Kabupaten Bogor karena di Kabupaten ini terdapat kelemahan pada layanan publik berbasis elektronik yang berkaitan dengan banyaknya jumlah partisipasi masyarakat. Berkaitan dengan luas wilayah Kabupaten Bogor yang dimana ini menjadi salah satu Faktor

lemahnya dari implementasi pemerintah. Hal demikian membuat sosialisasi inovasi, pemerataan infrastuktur dan kebutuhan penunjang layanan digital kepada masyarakat Kabupaten Bogor terhambat dan belum menyeluruh. Seperti halnya yang dikatakan (Dewanto et al., 2019) bahwa partisipasi masyarakat Kabupaten Bogor dalam menggunakan layanan berbasis elektronik memiliki kelemahan yang diantaranya, privasi dan keamanan data, masalah teknis berupa lambatnya koneksi internet sehingga pertanyaan maupun kritik yang diajukan akan terhambat, dan juga akses yang belum merata berupa infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pendukung adanya layanan publik berbasis elektronik tidak berjalan secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, variabel-variabel berikut memiliki kemungkinan mempengaruhi keterlibatan warga/partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis elektronik yang diantaranya meliputi persepsi, kepercayaan, dan kesetaraan. Hal ini didukung oleh (Sudimanto et al., 2023) yang mengatakan bahwa variabel persepsi kemudahan, privasi dan keamanan, kualitas sistem dan juga kualitas informasi berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi, Kepercayaan, dan Kesetaraan Terhadap Keterlibatan Warga Dalam Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (Studi Masyarakat Pengguna Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor Tahun 2023)

1.2. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh Persepsi terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?
2. Seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?
3. Seberapa besar pengaruh kesetaraan terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?

4. Seberapa besar pengaruh persepsi, kepercayaan, dan kesetaraan terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kesetaraan terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi, kepercayaan, dan kesetaraan terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik?

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan bentuk keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik di era digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Bogor, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.5. Kajian Pustaka (*literature review*)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan layanan pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

1. Wirawan, (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem E-Government di Indonesia sudah banyak dilaksanakan, namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan yang dirasakan di dalam

penyelenggaraan pemerintah berbasis online dalam revolusi industri 4.0 berada pada tingkat pemerintahan daerah. Implementasi pemerintahan digital perlu di tingkatkan dari segi, aplikasi, regulasi serta aktif sosialisasi di internal pemerintah maupun eksternal yakni kepada masyarakat.

2. Eprilianto et al., (2019) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat yang saat ini mampu memberikan peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih efisien dan cepat. Namun terdapat beberapa hal yang menjadi kendala dalam penerapan yang membuat aplikasi SIMPUS menjadi kurang maksimal, faktor yang menghambat tersebut antara lain yakni : 1) masih kurangnya pemahaman akan pemanfaatan digital government pada setiap anggota OPD, 2) Sosialisasi yang masih terbilang masif membuat ketidak pahaman kepada masyarakat.
3. Penelitian (Luthfia, A. R., & Alkhajar, 2019) dengan penelitian kuantitatif tentang Kolaborasi Smart People dan Smart Giverment meneliti bagaimana kota cerdas menerapkan smart government untuk keperluan berbagai proses pelayanan dan administrasi publik dengan memanfaatkan TIK. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa masyarakat perkotaan lebih unggul dalam pemahaman teknologi digital tanpa mendikotomi masyarakat pedesaan hal ini dikarenakan tingkat pendidikan yang berbeda juga, hal demikian yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam pemerataan penggunaan pelayanan berbasis teknologi.
4. Penelitian (Habibie, 2019) dengan menggunakan metode pendekatan literatur review tentang Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan public berbasis teknologi informasi dan komunikasi memiliki manfaat dalam meningkatkan pelayanan secara efektif dan efisien, sebagai bentuk evolusi model tata kelola informasi untuk tujuan meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

5. Novriando & Purnomo, (2020) meneliti dengan metode kualitatif tentang Penetrasi Digital Untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan E-Government Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government di Kota Yogyakarta sudah sesuai dan berhasil di lakukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip aksesibilitas dan ketersediaan. Namun pemerintah Kota Yogyakarta perlu meningkatkan sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan dengan basis elektronik
6. Rifan Alun Pratama & Dine Meigawati, (2021) meneliti dengan metode kualitatif tentang Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responder (SUPER) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan 25 Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SUPER dapat meminimalisir pengeluaran masyarakat, terdapat beberapa hambatan yang ditemukan seperti kurangnya kemampuan dan keterampilan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi SUPER ini sehingga pencapaian tujuan menjadi kurang maksimal, selain itu kurangnya sosialisasi dari pihak instansi kepada masyarakat.
7. Nugraha, (2018) meneliti dengan metode kualitatif tentang EGovernment Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan public pemerintah Kabupaten Sleman belum optimal dikarenakan belum adanya payung hukum yang mengatur khusus di samping alokasi dana yang berada di tiap-tiap OPD, dan masih rendahnya literacy pekerja di pemkab Sleman.
8. Penelitian Nurdin, (2018) meneliti menggunakan metode Kualitatif tentang Menuju Pemerintahan Terbuka (*Open Government*) Melalui Penerapan *E-Government*. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya penerapan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk mencapai kesuksesan dalam pelaksanaan layanannya yang paling utama dan merupakan faktor penentu adalah implementasi kebijakan TIK yang tepat

oleh pemerintah daerah maupun pusat, implementasi kebijakan yang tepat dapat merangkul dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan berbasis elektronik.

9. Armeliadinda & Azis, (2020) meneliti dengan metode Kuantitatif tentang Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus Pada Aplikasi SAMBARA di Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan, menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pada aplikasi SAMBARA memberikan pengaruh yang positif dan memperlihatkan kepuasan dari pengguna aplikasi SAMBARA ini yang dalam implementasinya menggunakan parameter kepuasan pengguna sehingga dikatakan sukses mendapatkan indeks kepuasan di Jawa Barat.
10. Afriyani et al., (2022) meneliti menggunakan metode kualitatif tentang Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pemerintahan digital di Kabupaten Sumedang masih dalam tahap pengembangan, dengan demikian pemberian pelayanan masih tergolong tidak lancar dan belum optimal dan dipengaruhi Sumber daya yang kompeten dalam pemeliharaan dan pengembangan masih kurang, namun hal tersebutlah yang perlu di tingkatkan karena nantinya pengguna aplikasi SI ICE MANDIRI harus mampu merasakan kompleks dan komplit dari segi pelayanan agar terasa optimal untuk melaksanakan perizinan usaha.
11. Amanuha et al., (2021) meneliti menggunakan metode Kualitatif tentang Digitalisasi Pemerintahan Melalui Implementasi SIMRAL dalam Mendukung Keberlanjutan Pembangunan Daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRAL pada lingkungan kabupaten Serang ada beberapa faktor yang menunjukkan bahwa kurang maksimalnya implementasi SIMRAL di kabupaten Serang. Terutama pada faktor

building, citizen interface, competency dan connectivity, selain itu akses penunjang seperti laptop, wifi, server yang tak dipelihara menjadi faktor penghambat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien di kabupaten Serang.

Namun demikian studi-studi dan penelitian-penelitian terdahulu itu kurang memperhatikan faktor-faktor (variable-variabel) persepsi masyarakat, kepercayaan masyarakat dan kesetaraan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh (Suryani, 2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa unsur-unsur partisipasi masyarakat yang salah satunya adalah kesetaraan pelayanan dan unsur-unsur dasar partisipasi sosial yang didalamnya termasuk kepercayaan masyarakat, mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan public.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu diatas yang membahas mengenai pemahaman, prinsip-prinsip aksesibilitas, payung hukum, dan sumber daya pemerintahan. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor (variable-variabel) persepsi masyarakat, kepercayaan masyarakat, kesetaraan pelayanan yang diduga mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

1.6. Kerangka Teoretik (*theoretical framework*)

Penelitian ini menganut teori politik (*Political theory*). Menurut (Budiarjo, 2007) Teori politik adalah bahasan dan generalisasi dari fenomena yang bersifat politik, yang mana bisa dikatakan hal itu atas tujuan dari kegiatan politik, cara untuk mencapai tujuan politik, kemungkinan dan juga kebutuhan yang timbul atas situasi politik tertentu, dan kewajiban dari adanya tujuan politik yaitu kesejahteraan masyarakat berkaitan dengan kepercayaan, dan persepsi yang ditimbulkan dari kebijakan pemerintah dan partisipasi yang mencangkup konsep atas masyarakat, kelas social, hak dan kewajiban, kemerdekaan, perubahan social, dan lain sebagainya. Dijelaskan oleh Ramlan Surbakti dalam (Hakim, 2023) bahwa politik adalah interaksi yang dilakukan anatra

pemerintah dan masyarakat pada suatu proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan yang mengikat berkaitan dengan kebaikan bersama masyarakat yang berada pada suatu wilayah tertentu. Hal ini juga diungkapkan Waldron dalam (Beetz, 2017) mengenai teori politik yang harus dilakukan secara serius dalam menanggapi perselisihan yang terjadi pada banyak orang, dengan menggunakan konsep-konsep kesetaraan dan kebebasan untuk alasan politik.

Menurut teori tersebut variabel-variabel yang mempengaruhi layanan pemerintahan meliputi: (1) persepsi, (Kepercayaan, dan (3) Kesetaraan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan konsep-konsep tersebut dan mengambil langkah-langkah yang tepat sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.6.1. Keterlibatan Warga (*Citizen Participation*)

Pasal 39 ayat (1) dan (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 (Indonesia, 2009) tentang Pelayanan Publik, Peran serta masyarakat atau yang dalam tulisan ini kita sebut dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Menurut (Pasaribu, 2018) Kualitas pelayanan merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan bangsa pada umumnya. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur pemerintah. Untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, maka dibutuhkan adanya transparansi pelayanan, dan pemerintah dituntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan bekerja secara optimal.

Menurut (Irawan, 2018 t)ransparansi pelayanan memiliki peran penting dengan keterliban warga dalam layanan publik dengan melihat

indikator-indikator yang diantaranya meliputi; (a) akses ke informasi, (b) pengiriman layanan, (c) umpan balik dan partisipasi, dan menurut (d) tata kelola pemerintahan partisipatif (Ladder, 1988).

Menurut (H. Pratama, 2021) Partisipasi masyarakat merupakan salah satu konsep yang merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat pada pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat sangat penting agar para penyelenggara pelayanan publik dapat lebih mengenal warganya, termasuk cara berpikir dan kebiasaan hidup warga masyarakatnya, masalah yang dihadapinya, apa yang disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapinya dan lain-lain. Menurut (H. Pratama, 2021) Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik bisa terbagi menjadi tiga model, yaitu; (1) masyarakat ikut atau diikutkan dalam penyusunan standar pelayanan, (2) yaitu dengan membuat pengaduan laporan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, dan (3) dengan cara peran aktif kelompok-kelompok masyarakat dalam melakukan pengawasan dan memberikan masukan dan gagasan yang berkaitan tentang pelayanan publik kepada penyelenggara pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi adanya keterlibatan warga dalam menggunakan layanan pemerintahan berbasis elektronik menurut (Firmansyah et al., 2023) meliputi:

- a. Faktor demografis, usia, tingkat pendidikan
- b. Persepsi warga yang meliputi modal sosial, kualitas system informasi, dan literasi digital
- c. Kepuasan warga dan manfaat yang dirasakan

1.6.2. Persepsi (*Perceptions*)

Menurut (Pasaribu, 2018) persepsi adalah suatu cara pandangan seseorang yang berbeda terhadap objek yang di lihat dan yang di rasakannya berdasarkan pemahaman, pengamatan, pengetahuan dan pengalaman yang telah di lakukan oleh seseorang tersebut sehingga

menghasilkan suatu kesimpulan. Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu objek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun objeknya sama. Sedangkan menurut (Pusvita, 2018) Persepsi masyarakat yaitu tentang bagaimana pelayanan yang dirasakan yang mempengaruhi kepuasan penggunaan layanan, yang mana kepuasan layanan tersebut terdiri dari indikator yang diantaranya; kemudahan penggunaan yang dirasakan, privasi dan keamanan data, serta kualitas informasi (Sudimanto et al., 2023).

Menurut Uha dan Ismail (Kusmiati & Irawan, 2021) menyatakan persepsi adalah suatu proses dengan mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesannya untuk memberi arti tertentu pada lingkungannya, persepsi masyarakat dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan bagaimana dampak dari kinerja aparatur pemerintahan terhadap partisipasi dalam penggunaan pelayanan publik.

1.6.3. Kepercayaan (*Trust*)

Menurut (Mufti et al., 2020) kepercayaan publik terhadap pemerintah berhubungan dengan aktivitas pemerintah sebagai faktor pengaruh keterlibatan masyarakat dan berdampak pada aktivitas yang menghasilkan suatu rumusan kebijakan (pernyataan mengenai tujuan yang hendak dicapai yang menyangkut internal pemerintahan maupun yang menyangkut masyarakat umum). Sehingga dalam tulisannya (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020) mengungkapkan adanya pemberian layanan yang efektif dan komunikasi responsif antara pemerintah dan masyarakat dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk dapat menggunakan pelayanan berbasis elektronik yang dimana ini termasuk kedalam indikator dalam mengukur kepercayaan (*trustworthiness*) terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan sebuah teknologi (*intention to use*).

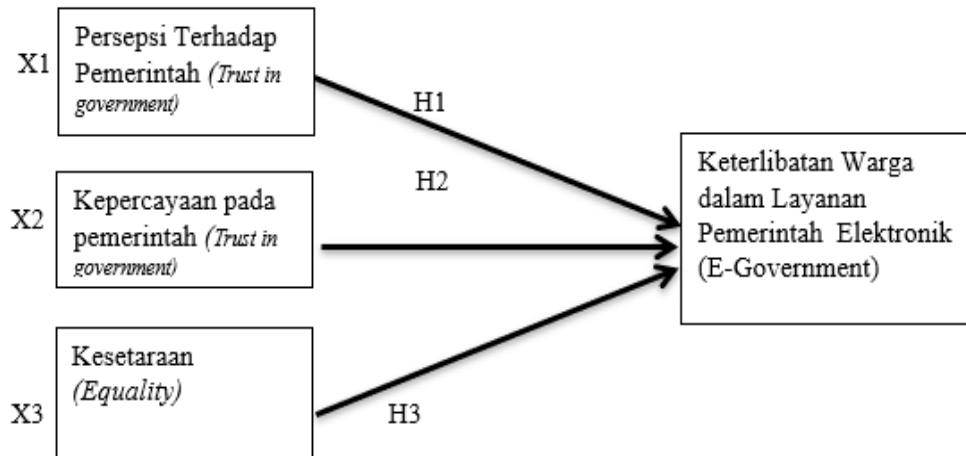
Kemudian, kepercayaan diartikan sebagai suatu keyakinan ataupun anggapan terhadap sesuatu yang di percayai bahwa hal itu nyata atau benar. Kepercayaan pada pemerintah dan hukum menurut (median,2020) ialah mengukur tentang suatu hal yang diharapkan oleh wajib pajak terhadap sistem pemerintah dan hukum yang berlaku saat ini yang berlandaskan dengan nilai dan norma yang ada. Kepercayaan merupakan suatu hal yang diharapkan dari sebuah kejujuran dan juga sikap kooperatif yang berlandaskan saling membagi berbagai nilai dan norma-norma yang memiliki arti sama.

1.6.4. Kesetaraan (*Equality*)

Menurut (S. Arifin, 2018) Kesetaraan dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana semua orang memiliki hal yang sama tanpa adanya diskriminasi. Kesetaraan meliputi gender, kesetaraan pendidikan, dan juga kesetaraan untuk akses dalam pelayanan publik. Dimana kesetaraan ini dilakukan untuk menunjukkan adanya tingkatan yang sama, kedudukan yang sama tidak lebih tinggi ataupun rendah.

Menurut (Dwiyanto dalam Ni Luh 2018) Prinsip kesetaraan merupakan sistem pemerintahan yang baik memberikan kesempatan yang sama secara inklusi digital atau semua warga negara tidak diukur dengan status sosial ekonomi, kemampuan fisik maupun lokasi geografis untuk dapat mengakses teknologi digital. Selanjutnya (Kahkonen, 2021) mengatakan bahwa keterjangkauan akses internet, literasi, dan keterampilan digital merupakan indikator kesetaraan dalam layanan publik, dan keterjangkauani hambatan akses internet yang terbatas dapat menjadi hambatan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan layanan publik secara online.

Gambar 1.2 Kerangka Teoritik



1.7. Hipotesa

H1: Persepsi terhadap pemerintah (*Perceptions of government*) mempengaruhi keterlibatan warga dalam Layanan Pemerintah Elektronik (E-Government) secara positif dan signifikan.

H2: Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in government*) mempengaruhi keterlibatan warga dalam Layanan Pemerintah Elektronik (E-Government) secara positif dan signifikan.

H3: Kesetaraan (*Equality*) mempengaruhi keterlibatan warga dalam Layanan Pemerintah Elektronik (E-Government) secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konseptual dan Operasional

1.8.1. Definisi Konseptual

1.8.1.1. Keterlibatan Warga (*Citizen Engagement*)

Partisipasi Masyarakat adalah suatu andil atau keterlibatan aktif masyarakat pada pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan public. Partisipasi Masyarakat merupakan peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan juga pemberian penghargaan terhadap layanan pemerintah yang telah diberikan. Partisipasi

Masyarakat ini mendukung adanya tingkat keberhasilan dari kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

1.8.1.2. Persepsi terhadap pemerintahan (*Perceptions of government*)

Persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap sesuatu objek yang dilihat dan pernah dirasakan atas pemahaman, pengetahuan, dan pengalaman yang telah terjadi pada seseorang itu sendiri sehingga ia dapat menyimpulkan apa yang terjadi pada suatu objek tersebut dan dampak pada dirinya. Kemudian persepsi masyarakat terhadap pemerintahan merupakan cara pandang dari masyarakat dalam melihat kebijakan yang telah diberikan oleh pemerintah dan apa yang telah dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat mengamati mengetahui dan akhirnya dapat menyimpulkan tentang apa yang telah terjadi mengenai kebijakan yang diberikan begitupula dengan dampak yang dirasakan.

1.8.1.3. Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in government*)

Kepercayaan pada pemerintah adalah suatu tindakan menyetujui dan meyakini kebijakan yang telah dibuat pemerintah melalui pelayanan yang diberikan. Kepercayaan ini timbul dikarenakan kebijakan tersebut dianggap sudah sesuai atau sudah memenuhi harapan dari masyarakat, sehingga hal ini menjadi salah satu faktor dari kesuksesan pemerintah dalam membuat suatu kebijakan dalam pelayanan public dan menjadi faktor masyarakat untuk lebih ikut serta dalam pelayanan public lainnya.

1.8.1.4. Kesenjangan (*Equality*)

Kesenjangan adalah kesamaan tingkatan, derajat dan sejajar. Dalam hal ini kesetaraan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik merupakan kesamaan tingkat pemberian pelayanan sesuai dengan SOP yang telah dibuat, tidak adanya perbedaan-perbedaan lain yang tidak sesuai dengan SOP, tidak adanya diskriminasi pelayanan perorangan dan infrastruktur yang tertinggal, yang dimana infrastruktur yang telah ditetapkan di setiap daerah maka harus dilaksanakan sesuai dengan

kebijakan yang telah dibuat dalam asas kesamaan tingkatan dan keseimbangan sesuai dengan kebutuhan di setiap daerah.

1.8.2. Definisi operasional

1.8.2.1. Indikator Keterlibatan Warga (*Citizen Engagement*)

- a) Akses ke informasi (*Access to information*)
- b) Pengiriman layanan (*Service delivery*)
- c) Umpan balik dan partisipasi (*Feedback and participant*)
- d) Tata kelola pemerintahan partisipatif (*participatory governance*)

1.8.2.2. Indikator Persepsi terhadap pemerintahan (*Perceptions of government*)

- a) Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*Perceived ease of use*)
- b) Privasi dan keamanan data (*Data privacy and security*)

1.8.2.3. Indikator Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in government*) meliputi

- a) Pemberian layanan yang efektif (*Efective service delivery*)
- b) Komunikasi responsive (*Responsive communication*)

1.8.2.4. Indikator Kesenjangan (*Equality*) meliputi

- a) Inklusi digital (*Digital Inclusion*)
- b) Keterjangkauan akses internet (*Affordability of internet access*)
- c) Literasi Digital (*Digital Literacy and skills*)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk menjelaskan tingkat pengaruh persepsi masyarakat terhadap pemerintah, kepercayaan terhadap pemerintah dan kesetaraan terhadap keterlibatan warga dalam layanan pemerintahan elektronik pada mal pelayanan publik, maka strategi pada penelitian ini memilih analisis kuantitatif dengan metode survey.

Penelitian kuantitatif menurut (Nanda, 2023) adalah penelitian yang mengambil data dalam jumlah yang banyak, bisa puluhan, ratusan, atau mungkin ribuan dan hal ini dikarenakan populasi responden

penelitian kuantitatif sangat luas. Menurut Fraenkel dan Wallen dalam (Maidiana, 2021) penelitian survei merupakan penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakannya melalui angket atau wawancara untuk menggambarkan berbagai aspek dalam suatu populasi.

Dikatakan oleh Robert Groves, seorang ahli survey terkemuka dalam (Adiyanta, 2019), “survey menghasilkan informasi yang secara alami bersifat statistik”. Survey merupakan bentuk dasar kuantitatif”. Penelitian survey menanyakan kepada beberapa responden tentang kepercayaannya, pendapat-pendapat, karakteristik, dan perilaku yang telah atau sedang terjadi. Survey menyediakan pertanyaan-pertanyaan untuk penelitian tentang laporan keyakinan/kepercayaan atau perilaku diri. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjadi lebih tajam ketika responden memberikan jawaban-jawaban atas suatu pertanyaan-pertanyaan dengan variabel-variabel yang dikehendaki.

1.9.2. Populasi (N) dan Sample (n)

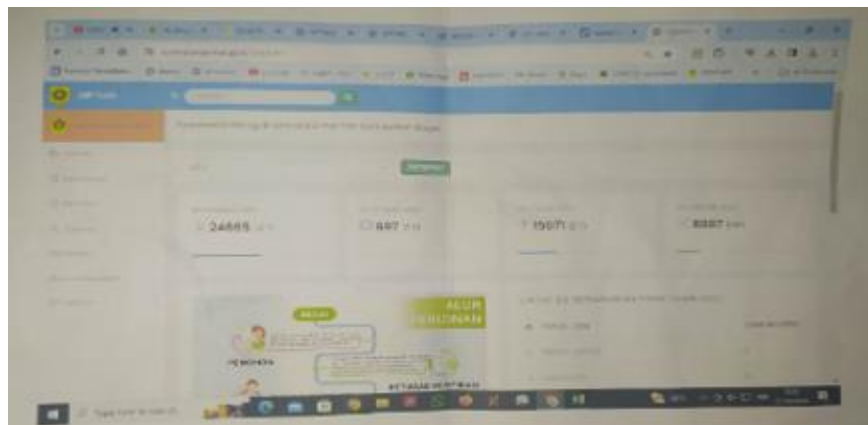
Menurut (Amin et al., 2023) Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu, ia juga mengungkapkan bahwa Populasi merupakan keseluruhan objek/subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berpartisipasi dalam penggunaan mal pelayanan publik di Kabupaten Bogor.

Kemudian (Amin et al., 2023) mengungkapkan bahwa sampel merupakan sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik representasi dari populasi. Untuk dapat menentukan atau menetapkan sampel yang tepat diperlukan pemahaman yang baik dari peneliti mengenai sampling, baik penentuan jumlah maupun dalam menentukan sampel mana yang diambil.

Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampling yang merupakan

bagian dari Probability sampling yaitu simple random sampling (Darmanah, 2019), yang mana menurut (Arieska & Herdiani, 2018) Simple Random Sampling atau biasa disingkat Random Sampling merupakan suatu cara pengambilan sampel dimana tiap anggota populasi diberikan opportunity (kesempatan) yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Simple random sampling merupakan jenis sampling dasar yang sering digunakan untuk pengembangan metode sampling yang lebih kompleks. Kemudian jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 15071 yang mana jumlah ini merupakan banyaknya pengguna website optimis.bogorkab.go.id di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bogor.

Gambar 1 3 Data Populasi Pengguna Website optimis.bogorkab.go.id



Sumber: optimis.bogorkab.go.id

Oleh karena itu, dari data diatas dengan jumlah populasi 15071. makarumus yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus atau metode solvin agar supaya membantu membuat hasil penelitian lebih representatif (Sisma & Jatmiko, 2023). Dengan rumus solvin sebagai berikut:

$$n=N/(1+Nxe2)$$

Keterangan:

n = adalah ukuran sampel yang dibutuhkan

N = adalah ukuran populasi

e = adalah Tingkat kesalahan yang diizinkan, yang biasa dinyatakan sebagai decimal.

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$
$$n = \frac{15071}{1 + 15071 (0,1)^2}$$
$$= 100$$

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Makbul, 2021) Teknik pengumpulan data atau Metode Pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data sebagai suatu metode yang independen terhadap metode analisis data atau bahkan menjadi alat utama metode dan teknik analisis data.

Menurut (Darmanah, 2019) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan hasil pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan oleh responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Menurut (Rahayu, 2022) *simple random sampling* ini merupakan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam suatu populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Artinya, peneliti menyebarkan kuisisioner kepada Masyarakat yang berpartisipasi dalam pelayanan publik berbasis elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bogor.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrument kuisisioner, wawancara terstruktur dan sebagainya dalam pengumpulan data. Dengan kuisisioner yang diberikan kepada Masyarakat yang berpartisipasi dalam

penggunaan mal pelayanan public berbasis elektrtronik di Kabupaten Bogor, dan kuesioner dibuat dalam bentuk kombinasi *google form* yang disampaikan kepada responden media elektronik.

Peneliti melengkapi Teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Pemeliti melakukan wawancara dengan Staff Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bogor. Selanjutnya peneliti juga memperoleh data yang bersumber dari data primer maupun sekunder yang terdiri dari buku-buku, dokumen-dokumen, jurnal, literatur terdahulu, berita media masa online, dan juga disertakan undang-undang yang berkaitan dengan layanan pemerintahan.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Menurut Gulo dalam (Thalha & Anufia, 2019) Instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar prtanyaan, yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi. Instrumen itu disebut pedoman pengamatan atau pedoman wawancara atau kuesioner atau pedoman dokumenter, sesuai dengan metode yang dipergunakan.

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuisisioner tetrtutup, menurut (Watnaya et al., 2020) kuisisioner tertutup ialah daftar pertanyaan yang alternatif jawabannya sudah disediakan oleh peneliti, dan responden hanya perlu memberikan tanda centang pada jawaban yang telah disediakan dan dianggap relevan dengan kondisi yang dirasakan oleh penjawab.

Kemudian, menurut (Rahayu, 2022) Sekala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya suatu interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data.

Skala Pengukuran pada penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut (Taluke et al., 2019) Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Ada dua bentuk pertanyaan yang menggunakan Likert yaitu pertanyaan positif untuk mengukur minat positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur minat negatif. Pertanyaan positif diberi skor 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, dan 4. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

1.9.5. Teknik analisa data

Menurut (Minsih et al., 2021) teknik analisis data adalah proses pengumpulan secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam mendapatkan kesimpulan. Analisis data kuantitatif bersifat deduktif, yaitu menganalisis tema dan interpretasi. Menurut (Asma & Redawati, 2018) SEM-PLS adalah mengevaluasi kualitas data berdasarkan model pengukuran. Oleh karena itu, SEM-PLS dapat dipandang sebagai gabungan regresi dan analisis faktor.

Menurut (Makbul, 2021) Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Sedangkan Reliabilitas adalah menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Menurut (Darmanah, 2019) Teknik analisis regresi memperhatikan bahwa masing – masing variabel independen berpengaruh secara langsung terhadap variabel dependen. Dilanjut (Anuraga et al., 2021) menyatakan Uji Hipotesis adalah salah satu cabang Ilmu Statistika Inferensial yang digunakan untuk menguji kebenaran atas suatu pernyataan secara

statistik serta menarik kesimpulan akan diterima atau ditolaknya pernyataan tersebut dan Uji hipotesis dapat membantu dalam membuktikan kevalidan data.