

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang pemerintah Indonesia berusaha untuk mengimplementasikan *E-Government* pada setiap organisasi pemerintahan. *E-Government* merupakan sebuah sistem yang berbasis teknologi dan informasi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan fungsi administrasi publik dan hubungan dengan masyarakat. *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi yang digunakan oleh suatu instansi pemerintah, dimana hal tersebut dapat merubah cara mereka berhubungan dengan bisnis, warga negara, dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi tersebut dapat membantu dalam berbagai hal, seperti meningkatkan layanan publik, meningkatkan hubungan bisnis dan industri, mempromosikan pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, serta meningkatkan manajemen pemerintah. Dari hal tersebut maka diharapkan terjadinya pengurangan korupsi, transparansi, kenyamanan, serta meningkatkan penerimaan negara atau mengurangi biaya (Barker et al., 1986). Selain itu, *E-Government* di Indonesia pemerintah daerah telah menerapkan jenis pelayanan baru yang dikenal sebagai *e-services*, yang merupakan hasil dari pemerintahan digital. *E-services* telah terbukti dapat memberikan hasil yang signifikan dimana peningkatan kualitas layanan publik menjadi meningkat dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah juga meningkat, tetapi negara berkembang masih memiliki tingkat penerimaan dan pemanfaatan *E-Government* yang rendah. (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020).

Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Magelang juga telah merealisasikan *E-Government* dalam berbagai aspek terutama dalam aspek pelayanan publik. Terkait *E-Government* ini pemerintah juga telah melakukan agenda-agenda reformasi birokrasi untuk mendukung terselenggaranya pemerintah berbasis elektronik.

Pada perspektif *E-Government*, kemudahan penggunaan (aksesibilitas) pada aplikasi elektronik seringkali menjadi faktor yang menghambat masyarakat untuk menggunakan teknologi digital. Hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah berbasis elektronik dikarenakan kualitas pelayanan berkorelasi langsung dengan kepercayaan publik. Kualitas pelayanan publik menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang buruk akan menyebabkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan publik yang lebih baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ditandai dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media massa, media sosial, atau demonstrasi yang nyata. Oleh karena itu, untuk menghilangkan pandangan buruk masyarakat terhadap pemerintah dan untuk meningkatkan fungsi pemerintahan dalam melayani masyarakat, pelayanan publik harus diperbaiki secara signifikan. Tidak hanya dari segi pelayanan yang lebih baik, tetapi juga sumber daya manusia yang lebih baik. Dalam hal ini, pemerintah juga telah melakukan reformasi birokrasi untuk mendukung pelayanan publik berbasis

elektronik melalui struktur organisasi yang mana hingga saat ini reformasi birokrasi masih berlangsung.

Menurut Menpan, reformasi birokrasi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Reformasi birokrasi dapat didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan sistem penyelenggaraan pemerintah ke arah yang lebih baik. Kebijakan reformasi birokrasi mendorong berbagai lembaga dan pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dengan cepat dan efisien, serta mudah dan terjangkau (Sherina et al., 2022). Tetapi pada kenyataannya, reformasi birokrasi tidak seideal yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Dalam bidang reformasi birokrasi, perangkat keras seperti penetapan standar, prosedur, dan tata laksana masih kurang dibahas. Akibatnya, pelaksanaan dan implementasi reformasi birokrasi lebih banyak bergantung pada menyelesaikan berbagai dokumen yang diperlukan (Sari, 2013). Birokrasi sendiri seringkali dilihat dari kelemahan atau sisi buruknya yaitu 1) kekakuan (*inflexibility*) dan kemandegan struktural (*structural static*); 2) tata cara yang berlebihan (*ritualism*) dan penyimpangan sasaran (*prevision goals*); 3) sifat yang tidak pribadi (*impersonality*) dan pengabaian (*alienation*); 4) otomatis (*automatism*) dan menutup diri terhadap perbedaan pendapat (*constrain of dissent*).

Studi kasus ini mengambil Kabupaten Magelang dikarenakan pada kabupaten ini telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik dengan memiliki situs resmi pemerintah yaitu magelangkab.go.id untuk

mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan *E-Government*. Pertimbangan instansi dijadikan objek kajian karena dalam kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan aksesibilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang masih belum maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga merupakan lembaga pemerintah yang telah menerapkan layanan *E-Government*. Bidang kerja pada dinas tersebut meliputi pengelolaan informasi, seperti sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta tata kelola sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi sehingga diharapkan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik, meningkatkan aksesibilitas pelayanan, serta tentunya meningkatkan kepuasan pengguna. Menurut para ahli, variabel-variabel independen yang berkemungkinan mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* itu antara lain kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan aksesibilitas. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, dan Aksesibilitas Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Layanan *E-Government* (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang Tahun 2023)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh cakupan kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan aksesibilitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* di Kabupaten Magelang di tahun 2023 ?

1.3. Tujuan Penelitian

Menjelaskan pengaruh cakupan pelayanan, kepuasan pengguna, dan aksesibilitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* di Kabupaten Magelang tahun 2023.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* di era digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Magelang, 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 kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* di Indonesia dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Kajian Pustaka

No	Penulis	Judul	Temuan
1.	Juprihantoro & Pradana (2023)	Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menyelidiki laporan masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Administrasi kependudukan adalah bidang pelayanan yang sering diadakan oleh masyarakat kepada pemerintah daerah. Masyarakat juga mengeluhkan tentang adanya maladministrasi yang diberikan oleh instansi pemerintah daerah.
2.	Sherina (2022)	Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang	Menurut penelitian ini, tingkat persetujuan publik yang tinggi kepada pemerintah sangat penting karena mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap semua manfaat dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Ada korelasi khusus antara kualitas pelayanan pemerintah yang tinggi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (<i>high trust</i>).
3.	Hadiana (2023)	Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (SILAWO))	Pada penelitian ini mengemukakan partisipasi masyarakat sangat penting dalam setiap pengurusan administrasi kependudukan agar terpenuhi tanpa kendala.
4.	Sirajuddin & Atrianingsi (2020)	Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar	Dalam penelitian ini, peneliti mengemukakan bahwa <i>E-Government</i> dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi pada negara berkembang masih kurang menerima dan

			menggunakan layanan <i>E-Government</i> .
5.	Faroqi (2020)	Pengaruh Trust Dan Perceived Risk Terhadap Niat Menggunakan E-Government	Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan sampel pengguna <i>e-lampid Surabaya</i> . Peneliti mengemukakan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap internet, kepercayaan terhadap pemerintah, dan risiko yang dirasakan saat menggunakan layanan <i>e-government</i> mempengaruhi penggunaan layanan <i>E-Government</i> .
6.	Kristanto (2018)	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN E GOVERNMENT (STUDI KASUS PELAKSANAAN APLIKASI LAPOR HENDI)	Dalam penelitian ini mengemukakan bahwa penerapan <i>E-Government</i> selain memiliki tujuan untuk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sektor pelayanan publik, juga memiliki tujuan tambahan untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat dan memberikan respons yang tepat terhadap kinerja pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat.
7.	Wulansari & Inayati (2019)	Faktor-faktor kematangan implementasi <i>e-government</i> yang berorientasi kepada masyarakat	Penelitian ini mengemukakan bahwa keberhasilan dari <i>E-Government</i> ditentukan oleh tingkat partisipasi masyarakat, dimana masyarakat merupakan pemegang kepentingan utama bagi penyelenggaraan layanan publik.
8.	Putri Sekti Ari & Hanum (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual	Penelitian ini menunjukkan hasil <i>E-Government</i> , seperti pemerintahan yang efektif dan bebas dari korupsi, transparansi yang lebih besar, lebih banyak kenyamanan, lebih banyak penerimaan negara, dan lebih sedikit biaya. Ada empat model

			hubungan yaitu pemerintah dengan rakyat, pemerintah dengan bisnis, pemerintah dengan pemerintah, dan pemerintah dengan karyawan.
9.	Heriyanto (2022)	Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik	Penelitian ini menemukan bahwa menunjukkan betapa pentingnya pengembangan <i>E-Government</i> dapat memberikan manfaat bagi pelayanan publik, termasuk: (a) pelayanan publik yang lebih baik; (b) hubungan yang lebih baik antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat sipil; (c) akses yang lebih mudah ke pemberdayaan masyarakat melalui informasi; (d) pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien; dan (e) bagi pemerintah, penyediaan layanan publik yang lebih mudah diakses.
10.	Jalma (2019)	E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang	Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah membangun <i>E-Government</i> untuk memastikan bahwa Indonesia tidak tertinggal dari negara-negara lain di pasar global. Pemerintah dapat memperoleh banyak keuntungan, seperti menjadi lebih efektif dan efisien, dari penggunaan teknologi sebagai pembantu untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian Juprihantoro & Pradana (2023), Sherina (2022), Hadiana (2023), Sirajuddin & Atrianingsi (2020), Faroqi (2020), Kristanto (2018), Wulansari & Inayati (2019), Putri Sekti Ari & Hanum (2021), Heriyanto (2022), serta Jalma (2019). Penelitian ini berfokus pada variable-variabel kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, aksesibilitas yang diduga

mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan *E-Government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

1.6. Kerangka Teoretik (*theoretical framework*)

Penelitian ini menganut teori pelayanan publik (*Public Service Theory*). Menurut Robert dalam Putri & Mutiarin (2018), pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam hal barang atau jasa dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakannya. Teori ini mengatakan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut maka kualitas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima sebagai berikut: Transparansi yakni layanan yang terbuka, dan mudah diakses semua pihak yang membutuhkan serta mudah dipahami; Akuntabilitas yakni layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang; Kondisional yakni layanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi atau penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien; Partisipatif yakni layanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; Kesamaan hak yakni layanan yang tidak melakukan diskriminasi apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya; dan Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pelayanan

yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2019).

1.6.1. Kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* (*public trust in E-Government services*) (variabel Y)

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang dapat mengubah cara mereka berhubungan dengan bisnis, warga negara, dan lembaga pemerintah lainnya. Menurut Heeks (2002) *E-Government* adalah ketika teknologi informasi dan komunikasi (TIK) digunakan untuk meningkatkan operasi organisasi sektor publik. *E-Government* mengurangi biaya, inefisiensi, ketidaknyamanan, dan tidak efektifnya layanan. Menurut Mayer, Davis, & Schoorman, kepercayaan pada *E-Government* merupakan keyakinan atau harapan masyarakat bahwa layanan *E-Government* akan melakukan tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, meskipun masyarakat tidak memiliki kuasa atas kinerja layanan tersebut.

Kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* dikemukakan pada penelitian sebelumnya bahwa *E-Government* dibentuk berdasarkan beberapa dimensi. Menurut Papadopoulou, Nikolaidou, dan Martakos, terdapat tujuh elemen yang membentuk *E-Government*, yakni kepercayaan pada pelayanan (*Trust in Service*), kepercayaan pada data yang tersimpan (*Trust in Stored Data*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *E-Government* (*Trust in system*), kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-government* (*Trust in Government organization*), kepercayaan pada kualitas informasi (*Trust in Information*), kepercayaan pada institusi pendukung layanan *E-Government*

(*Institution – Based Trust*), kepercayaan pada sistem transaksi (*Trust in Transaction*).

Dalam praktiknya, *E-Government* merupakan penggunaan jaringan internet dalam pelaksanaan tugas pemerintah dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berfokus pada masyarakat. Sehingga tujuan utama dari implementasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan teknologi digital dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Dari hal tersebut akan menghasilkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menanggapi perubahan dengan baik, serta perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan (Barker et al., 1986). Selain itu, layanan *E-Government* juga memiliki tujuan untuk memberikan layanan yang sederhana, murah, efektif tanpa intervensi birokrat dan sistem antrian yang panjang. Suatu pelayanan yang sederhana, murah dan efektif, serta layanan *E-Government* juga memperhatikan aspek manipulasi data yaitu manipulasi perubahan dokumen fisik maupun digital untuk kepentingan yang disalahgunakan. Dengan adanya layanan digital ini maka celah untuk manipulasi data akan semakin kecil. Misalnya tentang tanda tangan elektronik yaitu sejenis tanda tangan manual yang dimiliki setiap orang untuk mencegah pihak yang tidak berwenang mengubahnya. Dengan menggunakan tanda tangan elektronik, pemerintah telah mencapai tujuan strategis *E-Government* yaitu termasuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dan menyusun sistem manajemen dan prosedur kerja untuk pemerintah dan pemerintah daerah otonom (Izzah & Sugandha, 2021).

Rahadian (2017) mengemukakan bahwa *E-Government* telah membuktikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, akan tetapi negara berkembang masih kurang menerima dan menggunakan layanan *E-Government* (Arwati & Latif, 2019). *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti *Wide Area Network, Internet dan Mobile Computing*) yang memiliki kemungkinan bahwa pemerintah untuk mengubah hubungannya dengan masyarakat, bisnis, dan pihak berkepentingan lainnya (2006).

1.6.2. Kualitas pelayanan (*service quality*) (variabel X1)

Sherina (2022) mendefinisikan kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan dan pendapat pelanggan tentang kualitas layanan. Kualitas layanan penting dikarenakan pengguna sistem lebih mirip dengan pelanggan daripada karyawan atau pengguna internal organisasi. Kualitas didefinisikan oleh Swarjana (2015) sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan manusia yang memenuhi atau melebihi harapan. Bentuk kualitas digunakan untuk mengukur keberhasilan organisasi, baik untuk bisnis maupun institusi pemerintahan sebagai penyedia layanan publik. Kualitas sangat penting dalam penyediaan layanan, oleh sebab itu pemerintah harus melakukan survei terus-menerus tentang keinginan dan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Angliawati, 2016). Dalam hal kualitas pelayanan, konsistensi pelayanan elektronik juga sangat diperlukan mengingat bahwa informasi yang ada dalam layanan elektronik tersebut dipastikan tidak bertentangan dengan layanan yang ada sebelumnya. Pelayanan publik juga harus memberikan data secara realtime dan

konsisten sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat (Laksono et al., 2021). Kualitas pelayanan publik juga tidak hanya mementingkan pemenuhan kebutuhan fungsional bagi suatu masyarakat namun layanan elektornik juga memperhatikan aspek ramah pengguna dan mudah digunakan (Rohmadi & Idrus, 2023).

Terdapat faktor-faktor yang berpengaruh dalam kualitas layanan yaitu Keandalan (*Reliability*) yaitu keahlian dalam memenuhi janji yangmana layanan yang tepat waktu, konsisten dan cepat; Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu kemampuan sarana dan prasarana fisik harus bisa diandalkan; Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu tindakan atau respon untuk membantu memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan; Jaminan (*Assurance*) yaitu sikap ramah pegawai dan kemampuan dalam pelaksanaan tugas secara spontan sehingga timbul rasa percaya dan yakin dari pengguna; Empati (*Empathy*) yaitu perhatian yang diberikan kepada pengguna dan berusaha untuk paham dengan keinginan konsumen.

1.6.3. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) (variabel X2)

Trihandayani (2018) mendefinisikan bahwa kepuasan merupakan sesuatu yang didapat oleh pengguna yang merujuk pada bentuk umpan balik dan respon setelah penggunaan pada sebuah sistem. Harbani (2021) mendefinisikan bahwa tingkat persetujuan publik yang tinggi bagi pemerintah memiliki peranan penting dikarenakan dapat mencerminkan kepercayaan publik kepada semua manfaat dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ada korelasi langsung antara kepercayaan masyarakat publik terhadap pemerintah atau “kepuasan masyarakat”

dan kualitas pelayanan pemerintah. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dianggap berhasil apabila pelayanan telah memenuhi syarat dan harapan penerima. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 juga telah dikemukakan terkait Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang mana menunjukkan bahwa masyarakat publik sangat puas dengan pelayanan yang ada. Evaluasi rutin penyedia layanan publik merupakan bagian penting dalam menjamin tingkat kepuasan yang tinggi.

Kepuasan pengguna pada layanan *E-Government* juga diimplementasikan oleh perkembangan teknologi komunikasi yang telah mengubah cara komunikasi dari satu arah menjadi dua arah dengan umpan balik (*feedback*) yang bersifat *real-time* untuk perbaikan yang mengubah kepuasan pengguna dengan layanan *E-Government* (Adu et al., 2022). Pandangan tersebut mengandung arti karakter dan nilai yang terkandung dalam layanan publik. Nilai-nilai ini harus sesuai dengan nilai yang ada pada masyarakat karena masyarakat selalu berubah seiring berkembangnya waktu (Mahsyar, 2011). Dalam hal ini masyarakat modern menuntut pemerintah untuk dapat menanggapi permintaan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat. Masyarakat tidak peduli bagaimana pemerintah melaksanakan kegiatan organisasinya, tetapi yang terpenting adalah semua proses layanan yang dibutuhkan masyarakat dapat disediakan secara efektif, cepat, dan efisien. Jika pemerintah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi di setiap organisasi pelayanan publik, maka masalah ini dapat terselesaikan (Mahendra & Pribadi, 2016).

1.6.4. Aksesibilitas (*accessibility*) (variabel X3)

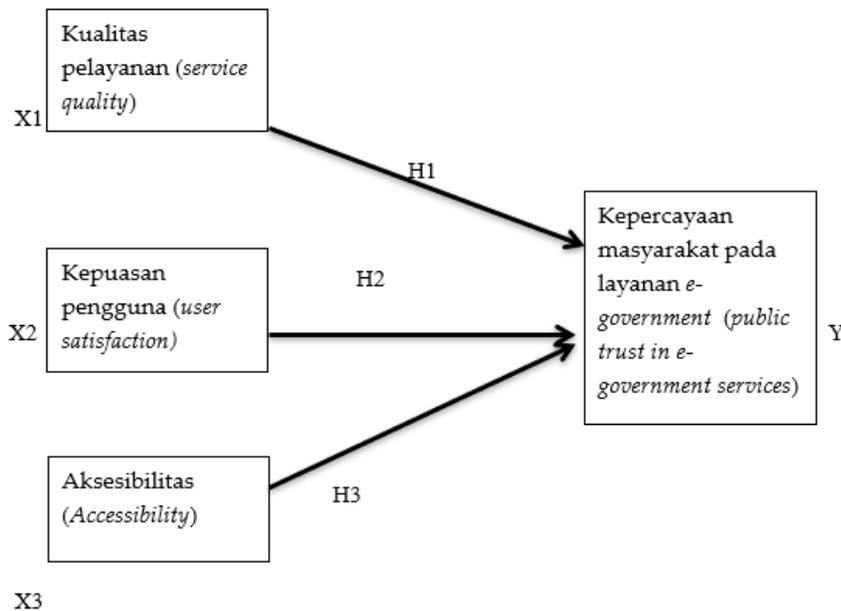
Aksesibilitas merupakan suatu kemudahan untuk mewujudkan kesempatan yang sama dalam aspek kehidupan. Puspa & Prasetyo (2020) menjelaskan bahwa teori aksesibilitas mengemukakan bahwa tujuan dapat dicapai secara langsung, terus-menerus dan penuh arti memiliki kemungkinan lebih besar untuk dilanjutkan. Aksesibilitas merupakan suatu hal yang wajib dari setiap individu, kelompok, atau instansi agar dapat memenuhi tanggungjawabnya atas kewajiban yang telah diberikan serta merupakan bagian dari kehidupan manusia dalam berkehidupan (Adiningsih, 2020). Pada perspektif *E-Government*, kemudahan akses (aksesibilitas) dari penggunaan aplikasi yang berbasis teknologi sering menjadi faktor yang menghambat masyarakat dalam menggunakan teknologi. Hal-hal tersebut dapat memberikan dampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan berbasis teknologi pemerintahan karena kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan pada dasarnya masyarakat memiliki hak dasar terhadap pemerintah, seperti hak untuk mendapatkan dan diberikan informasi terkait dengan kesejahteraan rakyat.

E-Government diharapkan menghilangkan hambatan birokrasi dan membangun jaringan sistem manajemen dan prosedur kerja yang memungkinkan berbagai lembaga pemerintah yang bekerja sama untuk menyederhanakan akses informasi dan proses pelayanan. Melalui *E-Government*, memungkinkan penyediaan layanan dan informasi pemerintah secara online melalui jaringan internet dan media digital. Ada beberapa komponen penting dalam mengolah layanan digital. Pertama, menyangkut *Citizen Interfaces*. *Citizen Interfaces* yakni

terkait pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat digunakan oleh semua pihak dan pihak berwenang seperti halnya *stakeholder E-Government* dimanapun dan kapanpun yang mereka inginkan. Kedua, *Content Development*. *Content Development* mencakup pembuatan aplikasi (perangkat lunak), penentuan standar teknis, penggunaan bahasa dalam programnya, serta spesifikasi sistem (Indrajit 2016).

E-Government juga dapat memberikan akses multi-kanal contohnya ada pada pelayanan *E-Government* negara Korea Selatan. Korea Selatan menggunakan konsep Single Window dan Multi Kanal yang masing-masing melibatkan berbagai sistem informasi yang berskala nasional dan dengan menggunakan aplikasi berbasis internet. Dengan menggunakan berbagai kanal sekaligus, pengguna atau komunitas bisnis dapat dengan mudah mengakses layanan pemerintah yang mencakup sertifikasi, konsultasi, panduan layanan, pemrosesan petisi masyarakat, serta layanan lainnya. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui berbagai sumber yakni ponsel, internet, *e-mail*, dan televisi serta dapat langsung ke kantor penyedia layanan. Berdasarkan hal tersebut dikemukakan bahwa dari data seluruh departemen layanan telah digabungkan ke dalam satu basis data. Di Korea Selatan sistem yang efektif menggabungkan semua layanan perjakan dan asuransi. Aplikasi pendataan penduduk (KTP) di Korea Selatan mempermudah akses masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan (Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2023).

Gambar 1.1 Kerangka Teoritik



1.7. Hipotesa

1.7.1. Kualitas Pelayanan (*service quality*) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* (*public trust in E-Government services*).

1.7.2. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* (*public trust in E-Government*).

1.7.3. Aksesibilitas (*accessibility*) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* (*public trust in E-Government*)

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi konsep

1.8.1.1. Kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* (*public trust issue in E-Government*) adalah keyakinan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Dalam hal ini dikatakan bahwa masyarakat yakin atau percaya dengan pemerintah dalam

menyediakan layanan *E-Government* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.8.1.2. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah perbandingan atas harapan terkait dengan suatu pelayanan publik. Kualitas pelayanan juga merupakan tolak ukur bahwa sejauh mana suatu layanan *E-Government* yang disediakan oleh pemerintah dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat.

1.8.1.3. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah suatu tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa sejauh mana masyarakat merasakan dan menggunakan produk layanan *E-Government* digunakan secara efektif dan sejauh mana layanan *E-Government* ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.8.1.3. Aksesibilitas (*accessibility*) adalah kemudahan dan ketersediaan akses pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat, yang bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan *E-Government* yang diberikan oleh pemerintah serta sejauh mana masyarakat mengakses layanan *E-Government* tersebut.

1.8.2. Definisi operasional

1.8.2.1. Indikator kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* (*public trust in E-Government*) meliputi :

a) Kepentingan publik (*public interest*);

- b) Kompetensi pemerintahan elektronik (*E-Government competency*);
- c) Efektivitas pemerintahan elektronik (*E-Government effectivity*);
- d) Layanan pemerintahan elektronik tanpa manipulasi data (*E-Government is not data manipulation*); dan
- e) Layanan pemerintahan elektronik tanpa kesalahan (*Error-Free E-Government*).

1.8.2.2. Indikator Kualitas pelayanan (*Service quality*) meliputi :

- a. Konsistensi layanan pemerintahan elektronik (*Consistency of E-Government services*)
- b. Layanan pemerintahan elektronik mudah digunakan dan ramah pengguna (*Ease and user-friendly of E-Government services*)
- c. Layanan pemerintahan elektronik cepat dan efektif (*Quickly and effectively E-Government services*)

1.8.2.3. Indikator Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) meliputi :

- a. Respon yang tepat waktu terhadap pertanyaan permintaan (*Timely response to inquires and requests*)
- b. Menyesuaikan informasi dan layanan dengan preferensi dan kebutuhan pengguna secara individual (*Tailoring information and services to individual user preferences and needs*)
- c. Menerima umpan balik dan terus-menerus secara aktif melakukan perbaikan (*Receive feedback and actively continuous improvement*)

1.8.2.4. Indikator Aksesibilitas (*accessibility*) meliputi :

- a. Ramah pengguna (*User-friendly*)

b. Akses multi-kanal (*Multi-channel access*)

c. Pemahaman bahasa yang mudah (*Language comprehension*)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk menjelaskan cakupan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pengguna, dan aksesibilitas terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Magelang tahun 2024, maka penelitian ini memiliki tipe sebagai penelitian survey. Menurut Maidiana (2021), menyatakan bahwa penelitian survey merupakan penelitian dimana peneliti menyeleksi suatu sampel dari responden dan menggunakan kuesioner atau melakukan interview untuk mengumpulkan informasi terhadap variabel yang menjadi perhatian peneliti. Data yang dikumpulkan kemudian digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik dari populasi tertentu.

1.9.2. Populasi (N) dan Sample (n)

Populasi (N)

Munurut Polit & Beck (2018), populasi merupakan seluruh kelompok yang diminati, yaitu total dari seluruh elemen yang diinginkan untuk dideskripsikan atau digeneralisasikan. Secara keseluruhan populasi merupakan seluruh orang atau kasus atau objek, di mana hasil penelitian akan digeneralisasikan. Pada penelitian ini, populasi yaitu masyarakat pengguna layanan *E-Government* pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang pada tahun 2023 yakni sebanyak 22.883.

Sampel (n)

Menurut Sujarweni (2020) menyatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari karakteristik populasi yang akan digunakan dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian masyarakat yang menggunakan layanan *E-Government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Magelang tahun 2023. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 22.883 yang mana jumlah ini merupakan banyaknya pengguna layanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Dari data tersebut kemudian digunakan dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus atau metode slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N (e)^2}$$

$$n = \frac{22.883}{1+22.883 (0,01)}$$

$$n = \frac{22.883}{1+228,83} = 99,56 = 100 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel perhitungan pengambilan sampel menggunakan 10%

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa langkah pertama dan yang paling penting dalam penelitian adalah pengumpulan data. Hal ini dikarenakan tujuan utama dari suatu penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) yang diberikan kepada responden dalam bentuk seperangkat pertanyaan tertulis. Jadi pengumpulan data untuk penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioer kepada masyarakat pengguna layanan *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dalam aspek kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Magelang. Kuesioner dibuat dalam bentuk kombinasi *google form* yang dikirimkan secara elektornik kepada responden dan juga dalam bentuk *print-out* yang disampaikan kepada responden secara manual.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara acak (*random sampling*). Teknik *random sampling* sendiri merupakan metode pengambilan sampel dari anggota populasi. Teknik *random sampling* adalah metode pengambilan samperl dari anggota populasi secara acak tanpa mempertimbangkan strata populasi (Sugiyono, 2001). Dalam hal ini artinya peneliti menyebarkan kuesioner secara acak kepada masyarakat yang menggunakan layanan *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

Pada penelitian ini peneliti juga menambahkan metode wawancara dan dokumentasi ke dalam proses pengumpulan data. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber terkait kepercayaan masyarakat pada layanan *E-*

Government agar meningkat, khususnya tentang bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik, serta juga melengkapi dengan dokumen seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, serta media massa dan media online yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government*.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti agar dapat mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel penelitian (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup. Arikunto (2010) menyatakan bahwa kuesioner tertutup adalah daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang dirancang untuk memberikan pilihan kepada responden untuk memilih jawaban. Menurut Junaidi & Jambi (2015), pengukuran data adalah suatu proses sistematis dalam menilai dan membedakan objek data yang diukur.

Pada penelitian ini data penelitian diukur menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk menentukan respon dari para responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu 1 sangat tidak setuju (sangat tidak benar kenyataannya), 2 tidak setuju (tidak benar kenyataannya), 3 netral (agak benar kenyataannya), 4 setuju (benar kenyataannya), dan 5 sangat setuju (sangat benar kenyataannya).

1.9.5. Teknik analisa data

Menurut Sugiyono (2018), teknik analisa data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan, dan dokumentasi dengan cara menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS adalah metode statistik yang digunakan dalam analisis faktor dengan menggabungkan regresi dan analisis faktor dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) (Wati, 2019). Dalam penelitian ini SEM-PLS digunakan untuk mengevaluasi reabilitas, validitas, dan hipotesis. Validitas merupakan ukuran seberapa baik atau tidak suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid atau tidak jika pertanyaannya mampu mengungkapkan apa yang dimaksudkan untuk diukur (Ghozali, 2016). Reliabilitas didefinisikan sebagai tingkat kekonsistenan dan keandalan kuesioner setelah digunakan berulang kali dengan metodologi yang sama (Suliyanto, 2018). Dalam penelitian ini uji regenerasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Bambang, 2015). Uji Hipotesa merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah, yakni yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018).